

# *SLUTTRAPPORT*

## *Forprosjekt*

*Tema:*

Ivaretagelse av Brukerperspektivet i ISK- bruk av  
Servicekontorene

Vedtatt av: Rådmannen - ISK

# Innholdsfortegnelse

<b>2</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Bakgrunn, mål og mandat</b> .....	<b>5</b>
	Bakgrunn og forventninger.....	5
	Mål for prosjektet.....	6
	Mandat for forprosjektet.....	6
	Prosjektorganisering.....	7
	Prosjektorganisasjonsplan.....	7
<b>4</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>8</b>
	Hva er et servicekontor ?.....	8
<b>5</b>	<b>Dagens organisasjonmodeller i Servicekontorene</b> .....	<b>8</b>
	Servicekontoret i Verdal kommune. (Oppstart 15.01.04).....	8
	Servicekontoret i Levanger kommune (Oppstart 1.1.2000) .....	9
<b>6</b>	<b>Informasjons- og kontaktstrategi</b> .....	<b>11</b>
	Avtalebøker/fleksitidsregistrering/sentralbordløsningen Trio Present.....	11
	Intranett/Internett.....	11
	Tilgang til fagsystemer. ....	12
	Tjenestebeskrivelser/serviceerklæringer/serviceleveranseavtaler.....	12
	Kontaktpersoner.....	12
<b>7</b>	<b>Intern Service</b> .....	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Døgnåpen forvaltning / eServicekontor</b> .....	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Arkivfunksjonen</b> .....	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>Vedlegg og referansedokumenter</b> .....	<b>14</b>

## 2 Sammendrag

Gjennom prosjektarbeidet har vi fått synliggjort hvilke utfordringer vi står overfor for at servicekontorene i Verdal og Levanger skal kunne tilby samme servicegrad overfor innbyggerne i Innherred samkommune.

Servicekontorene skal tilby førstelinjetjenester med god kvalitet. Vi skal kunne gi helhetsorienterte tjenester på tvers av de ulike enhetene som kommunen forvalter. Innbyggerne skal kun henvende seg til et sted uavhengig hvilke kommunale tjenester/oppgaver de ønsker svar på.

For at vi skal nå våre mål med prosjektet er det avgjørende at enhetene er med i prosessene mot bedre serviceutvikling i servicekontorene. Vår erfaring er at, hvis denne utviklingen kun begrenser seg til de som jobber i servicekontorene, er det vanskelig å lykkes hvis resten av organisasjonen fortsatt er internt fokusert på sine tjenester. Prosjektgruppa har etter gjennomgang av rapportene fra arbeidsgruppene sett at vi fortsatt har en del å jobbe med både når det gjelder utviklingsprosesser og internt samarbeid. Servicekontorene må tydeliggjøre at vi skal utføre tjenester som er direkte rettet mot innbyggerne og ikke utføre interne tjenester for enhetene.

En innbygger skal få samme tjeneste utført uavhengig om han henvender seg til servicekontoret i Verdal eller i Levanger. Handlingsplaner vil bli laget i samarbeid med hver enkelt avdeling, i tillegg vil det bli utnevnt kontaktpersoner mellom servicekontorene og fagenhetene.

### **Kortsiktige tiltak:**

1. Servicekontorene skal være et naturlig kontaktpunkt for innbyggerne.  
Alle ekspedisjoner/sentralbord overføres til servicekontoret.
2. Oppgradering til samme servicenivå i servicekontorene.  
Prioritere overføring av oppgaver og tjenester for enheter som flytter fra morkommunen. Avklaring av merkantile arbeidsoppgaver.  
(Se vedlagt oversikt over oppgaver og tjenester som skal overføres til servicekontorene).
3. IT-verktøy i servicekontorene
  - Sentralbord Trio Present
  - Kalender Microsoft outlook
  - Internett/Intranett
  - Tilgang til fagsystemer
  - Nasjonal tjenestekatalog (tjenestebeskrivelser)
4. Overføring av ressurser (personell) til servicekontorene.
5. Opprette kontaktpersoner mellom fagenhetene og servicekontorene.
6. Inngå serviceleveranseavtaler(SLA) mellom servicekontorene og fagenhetene.  
Rapportene fra arbeidsgruppene, samt rapporten til referansegruppa brukes som grunnlag for det videre arbeidet med enhetene. (se vedlegg rapporter)

7. Informasjon
  - Ny versjon intranett/internett.
  - Oppnevne redaksjonsråd.
  - Nasjonal tjenestekatalog (tjenestebeskrivelser)
  - Serviceerklæringer
8. Post/arkiv

Prosjektet har fått en tilleggsoppgave til mandatet som vil avklare rutiner og organisering for post og arkiv.
9. Gjøre resultatet av prosjektet kjent i organisasjonen.  
Informasjon til politikere, ledere, tillitsvalgte i kommunen.

### **Langsiktige tiltak:**

1. Overføring av oppgaver på langsiktig plan.  
(Se vedlagt oversikt over oppgaver og tjenester som skal overføres til servicekontorene).
2. Utvikle en serviceplan for begge kommunene.
3. Gjennomføring av brukerundersøkelser.
4. Beredskapsinformasjon.
5. Døgnåpen forvaltning.
  - Eservicekontor
  - Digital signatur
  - Elektronisk skjema
6. Overføring av statlige tjenester/oppgaver til servicekontoret.
7. Opprette gjestekontor i morkommunen, naturlig møtested for samtaler med saksbehandlere, politikere.....

## **3 Anbefalinger**

- Alle ekspedisjoner/sentralbord overføres til servicekontorene.
- Alle publikumsrettede tjenester og oppgaver overføres til servicekontorene. Servicekontorene skal drive med utadrettede tjenester som innbyggerne etterspør. Interne tjenester må enten opprettholdes i enhetene, eller at det opprettes en egen støtteenhet for interne tjenester.  
Forslag: Det lages en egen serviceleveranseavtale mellom rådmannen og Servicekontorene som beskriver hvilke interne tjenester som skal ivaretas av servicekontorene.
- Husbanken lokaliseres i sin helhet til servicekontorene.  
Husbanken bør være likt organisert i begge kommunene, prosjektgruppa ber rådmannen avklarer dette innen 31.08.04.
- Serviceleveranseavtaler (SLA) – avtaler inngås med alle enhetene.  
Starter med tjenester overført til ISK
- Det opprettes kontaktpersoner mellom fagenhetene og servicekontorene.  
Kontaktpersonene vil delta på fagmøter, kurs, samt være oppdatert på informasjon fra enhetene.
- Generalist eller spesialist i Servicekontorene (ISK) ? Ja, takk – begge deler !  
Dette på grunn av at vi i et samkommuneprojektet blir i en særstilling i og med at enheter flyttes ut av morkommunen. Vi ser for oss at fagpersoner som for

eksempel byggesaksbehandler plasseres i SK Levanger når enheten i sin helhet flytter til Verdal. På samme måte kan det være behov for at fagpersonene til tider sitter i SK for å bistå i pressperioder og for kompetanseoverføring/oppdatering av generalistene.

- Informasjonsarenaer, -ansvar og -kanaler må klareres
- Ny versjon Intranett/Internett installeres snarest.  
Avklar roller mellom SK som systemansvarlig og IKT som driftansvarlig.
- Servicekontorene bør få tilgang til alle nødvendige fagsystem.
- Det opprettes et redaksjonsråd som inkluderer representanter fra toppledelsen for å ivareta helhetlig profilering av morkommunene og ISK. Plan for intern kommunikasjon og tilrettelegging utarbeides.
- Bedre tilgjengelighet og direkte kontakt med saksbehandlere.  
Alle ansatte i Levanger og Verdal kommune skal bruke Microsoft Outlook, kalender for å markere fravær. Servicekontoret bør få tilgang til å legge inn avtaler direkte inn på kalender til saksbehandlere. Saksbehandler blir ansvarlig for å følge opp avtalene. Det skal til enhver tid være tilgjengelige saksbehandlere i hver avdeling/enhet, dette gjelder også ved lunsjtider og ved ferieavvikling.
- Nasjonal Tjenestekatalog innføres i begge kommunene.  
(Tjenestebeskrivelser: se begrepsavklaring i oppgaven.)

## 4 Bakgrunn, mål og mandat

### Bakgrunn og forventninger

Innherred samkommune er et forsøk med tettere samarbeid mellom kommunene Levanger og Verdal. Servicekontorene i de to kommunene tilbyr i dag ulike tjenester for innbyggerne samtidig som de er noe ulikt organisert.

Hensikten 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.

Den 28.01.04 vedtok hovedprosjektgruppen i Innherred samkommune at det skulle opprettes et nytt delprosjekt for servicekontorene i Levanger og Verdal. Den 15.04.04 hadde delprosjektgruppa sitt første oppstartsmøte.

Prosjektet ble omfattende med involvering av alle enhetene i ISK. Det ble utnevnt åtte arbeidsgrupper fra enhetene i ISK. I tillegg ble det oppnevnt en egen referansegruppe med representanter fra servicekontorene.

Prosjektgruppa gikk gjennom mandatet i fellesskap og konkluderte med at det var behov for en del avklaringer med lederne for arbeidsgruppene før oppstart. Vi innkalte til eget møte for alle lederne i arbeidsgruppene, en del avklaringer ble gjort i forholdt til mandatet og det ble noen diskusjoner omkrings servicekontorenes rolle/funksjon.

### Forventninger

Ansatte i servicekontorene både i Verdal og Levanger hadde store forventninger til dette prosjektet. Dette fordi at servicekontorene ble sett på som et prioritert område fra ledelsen i samkommuneprosjektet. I tillegg skulle alle enhetene i ISK involveres i prosjektet gjennom gruppearbeid. Prosjektet ble også sett på som en god mulighet for utvikling og å legge premisser for et omfattende serviceløft.

### Mål for prosjektet

Hensikten med prosjektet er å kartlegge hvilke oppgaver/tjenester servicekontorene skal og ikke skal ivareta. Samtidig ønsker vi å samordne servicekontorene slik at innbyggerne i Verdal og Levanger opplever samme servicegrad i de to servicekontorene i Innherred samkommune.

#### Hovedmål:

- Servicekontoret skal være det naturlige kontaktpunktet for innbyggerne i ISK.
- Servicekontorene skal stadig være i utvikling for å bli best mulig på service.
- Servicekontorene skal sette fokus på brukerperspektivet
- God tilgjengelighet
- En dør prinsippet, alle henvendelser til kommunen skjer via servicekontorene
- Gode samarbeidsrutiner mellom fagenhetene.
- Gode samarbeidsrutiner mellom servicekontorene i ISK

#### Mandat for forprosjektet

<b>Mandat:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lag en prosjektplan som viser hvordan prosjektet vil arbeide for å løse oppgaven sin.</li> <li>2. Gi en status over de arbeidsoppgaver servicekontorene på Verdal og Levanger utfører for den enkelte tjenesteytende enheter i ISK – ekstern og interne tjenester.</li> <li>3. Med utgangspunkt i pkt. 2, pek på hvilke tiltak som må iverksettes for at begge servicekontorene kan ivareta de samme oppgavene.</li> <li>4. Ut fra de arbeidsoppgaver den enkelte enhet har og eventuelt vil få, lag en oversikt over oppgavene ut fra følgende inndeling</li> </ol> <div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Ut fra pkt. 4, foretatt en prinsipiell vurdering hvilke type oppgaver som kan og ikke ivaretas av servicekontorene.</li> <li>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.</li> <li>7. Det settes opp en tidsplan for overføring av oppgavene.</li> <li>8. Prosjektets analyse, vurderinger og konklusjoner skal dokumenteres i en oversiktlig rapport.</li> </ol>
<b>Spesielle krav til organisering</b>	Gjennom arbeidsgrupper skal prosjektet involvere medarbeideren i den enkelte enhet under vurderingene av arbeidsoppgavene i pkt. 2, 4 og 6 gjennom arbeidsgrupper. De endelige vurderingene foretas av prosjektgruppa.

	<p>Prosjektgruppa skal ha representanter fra de berørte enhetene og de 2 servicekontorene. Representantene for de berørte enhetene har ansvaret for at delutredningene fra den enkelte enhet blir tilfredsstillende utført og levert til de fastsatte frister.</p> <p>Det er oppnevnt ei referansegruppe med representanter fra servicekontorene i ISK. Referansegruppa skal arbeide med samme mandat som arbeidsgruppene, i tillegg skal de gjennomgå rapportene fra alle arbeidsgruppene før det overleveres en samlet rapport til prosjektgruppa.</p>
<b>Ansvar:</b>	
<b>Frist:</b>	<p>Det skal avgis en delrapport med svar på pkt. 2 og 3 innen .....</p> <p>Endelig rapport inkl. delrapport skal være godkjent av prosjekt-ansvarlig – PA innen <b>20.06.04</b></p>
<b>Ressurser:</b>	Den enkelte kommunen og samkommunen når denne er etablert, frigir de nødvendige ressurser til prosjektet.

## Prosjektorganisering

### Prosjektorganisasjonsplan



Arbeidsgruppe Økonomi	Arbeidsgruppe Lønn og personal	Arbeidsgruppe IKT	Arbeidsgruppe Kemner
Arbeidsgruppe Barn og familie	Arbeidsgruppe Landbruk og naturforvaltning	Arbeidsgruppe Helse og rehabilitering	Arbeidsgruppe Plan, byggsak, oppmåling og miljø

### Mandat pkt 1:

Prosjektgruppen har kun valgt å legge ved mandatet og organisasjonsplan. Resten av prosjektplan dvs risikovurdering, kvalitetssikring og gjennomføringsplan er ikke vedlagt.

## **Mandat pkt 2:**

Se eget vedlegg - Arbeidsoppgaver i servicekontorene Verdal og Levanger

## **5 Innledning**

### **Hva er et servicekontor ?**

Servicekontoret skal først og fremst være brukerrettet og gi svar på direkte kundehenvendelser, dvs at tjenester som overføres til servicekontoret bør dreie seg om oppgaver som brukerne etterspør og som raskt kan løses på servicekontoret med samme kvalitet som i fagenhetene. Målet bør være at alle publikumsrelaterte tjenester i utgangspunktet skal overføres til servicekontoret slik at det erstatter andre publikumsmottak i kommunen. Det vil si at alle ekspedisjoner erstattes av servicekontoret for å unngå todelte løsninger - "En dør prinsippet".

## **6 Dagens organisasjonsmodeller i Servicekontorene**

Servicekontoret i Verdal kommune. (Oppstart 15.01.04)

Servicekontoret i Verdal er et offentlig servicekontor. Her finner dere i tillegg til kommunens førstelinjetjeneste; Ligningskontoret, Aetat, Trygdekontoret og Sosialtjenesten (Arbeid og Velferd).

Kundemottaket for Arbeid og Velferd betjener alle henvendelser for aetat , trygdeetat og sosialtjenesten med unntak av rusrelaterte oppgaver.

Servicekontoret (kundemottaket for Verdal kommune) er organisert under rådmannens stab. Det er 8 ansatte i servicekontoret fordelt på 5 ½ årsverk.

1 årsverk leder servicekontoret  
1 ½ årsverk sentralbord/serviceverter  
2,5 årsverk generalister/saksbehandlere  
½ årsverk internt postbud

### Hovedoppgaver vi utfører ved servicekontoret:

Sentralbord og hovedskranke for hele rådhuset, unntatt to enheter som har opprettholdt sine ekspedisjoner/ sentralbord. (enhet Helse og rehabilitering og enhet Barne og familietjenesten.) Postmottaket er overført til servicekontoret, men arkivtjenesten er fortsatt lokalisert i rådhuset. Kasseekspedisjon, inn og utbetaling. (Innbetaling av skatt, kommunale gebyrer, utbetaling av livsopphold...)

Direkte saksbehandling på enkelte tjenester.

Tilgang til alle kommunale brosjyrer og skjema

Informasjon og veiledning om alle kommunale tjenester

Direkte kontakt med saksbehandlere på rådhuset ang timebestillinger.

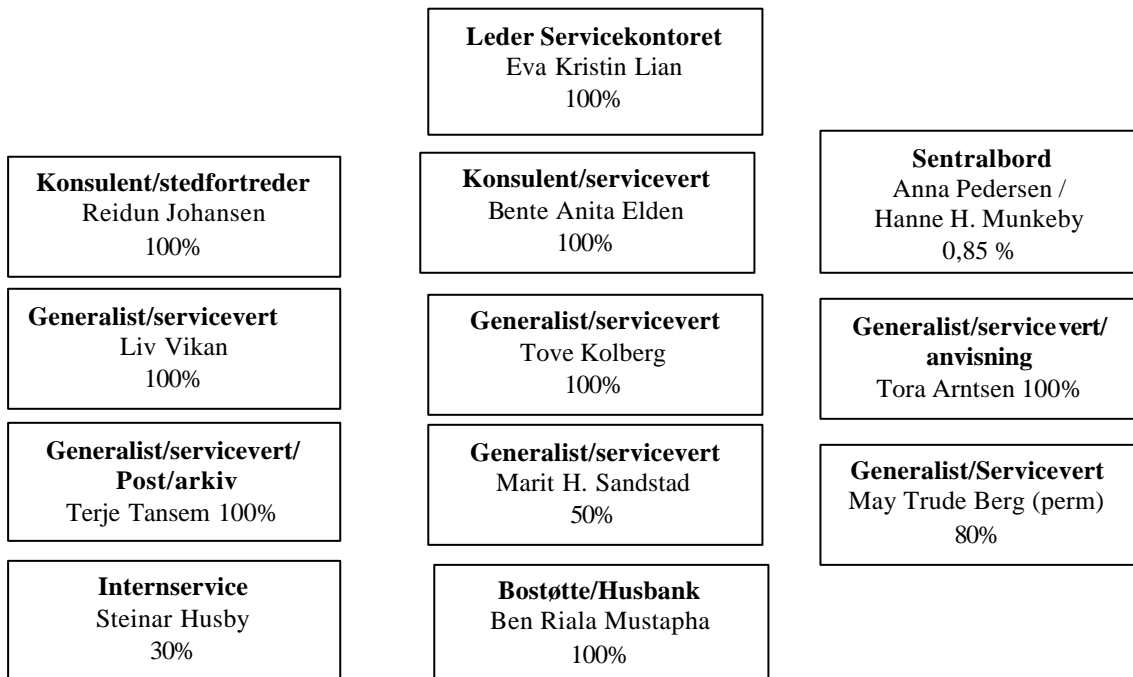
### Organisasjonskart Servicekontoret i Verdal kommune



### Servicekontoret i Levanger kommune (Oppstart 1.1.2000)

Servicekontoret ble opprettet etter en omorganiseringsprosess – OU98. Oppstarten ble delt i 2 faser, første fase hvor alle eksp. Rådhuset ble samlet, med unntak av Helse- og sosialetaten. Denne ble overført i fase 2. Senere har merkantilt ansatte(anvisning) fra H&S blitt overført. Fra 1.1.02 ble enheten egen resultat enhet. Bostøtte/husbank ble overført 1.1.04. Servicekontoret har også ansvaret for Turistinformasjonen. De ansatte ble rekruttert internt. Statens Vegvesen ble samlokalisert med Servicekontoret sommeren 02. Arkivtjenesten er en del av enheten, og fungerer som eget team. Ressursene mellom arkivteamet og servicevert-teamet brukes delvis om hverandre.

### Organisasjonskart Servicekontoret i Levanger kommune



### ARKIVTJENESTEN

<b>Arkivar</b> Wenche Andersen 100%	<b>Arkivar</b> Björg Sandnes 60%	<b>Arkivar</b> Anne Lise Jørgensen 50%
<b>Arkivar</b> Laila Aaknes 50%	<b>Arkivar</b> Ellinor Wang 50%	<b>Arkivar</b> Eldbjørg Kirknes 50%
<b>Post/Scanning</b> Gerd Rasmussen 50%	<b>Arkivar</b> Hanne H. Munkeby 50%	

### ANVISNING

<b>Anvisning sosial/barnevern</b> Mildrid Hjelmstadbakk 80%	<b>Anvisning sosial/barnevern</b> Kari N.Farstad 50%
---	--

Servicekontoret er organisert som egen resultatenhet.  
 Det er 22 ansatte i servicekontoret fordelt på 16,35 årsverk.  
 1 årsverk leder servicekontoret  
 7,3 årsverk serviceverter/saksbehandlere  
 0,85 sentralbord  
 4,6 årsverk post/arkiv/scanning  
 1 årsverk Bostøtte/husbank  
 1,8 årsverk anvisning  
 0,3 internservice

### Fagkompetanse generalist/spesialist

Det er vanskelig for ansatte i servicekontoret og holde seg oppdatert på alle fagområdene. Erfaringsmessig så ønsker vi en kombinasjon av generalister og spesialister i servicekontoret. Spesialistene/fagpersonene blir kontaktpersoner mot hver sin enhet og får utvidet tilgang til fagsystemer og oppdateres ved deltakelse på fagmøter og kursdager. En slik ordning gjør at vi kan strekke oss lengre i tjenestetrappa og i enkelte oppgaver/tjenester utføre fullendt saksbehandling. En annen kombinasjon er at saksbehandlere/fagpersoner rundt omkring på enhetene hospiterer i servicekontoret. De jobber da tett sammen med ansatte i servicekontoret slik at alle får en grunnopplæring i faget, denne ordningen gjør at vi blir mindre sårbare når fagpersonene ikke er tilgjengelig i servicekontoret. For flere enheter som nå skal samlokaliseres i ISK vil en slik kombinasjonsløsning være nødvendig spesielt i en overgangsfase.

### Generalist-modellen:

Innebærer at saksbehandlerne(generalistene) i SK utgjør en fleksibel førstelinjetjeneste. Som gir info og utfører enklere, regelstyrt saksbehandling på vegne av flere kommunale fagenheter og/eller statlige virksomheter.

### Spesialistmodellen:

En rendyrket spesialistmodell innebærer at medarbeidere fra flere fagenheter er samlet i SK, og tilbyr tjenester fra hver sin enhet, slik at alle fagkontorene blir tilgjengelig for publikum på et sted.

### **Fagteam:**

En annen spesialistmodell innebærer samarbeid i førstelinjen mellom fagpersoner (fagteam) som hver disp. sin enhets regelverk og virkemidler. Det gjennomføres et tverrfaglig samarbeid om de tyngre og mer omfattende sakene, der hensikten er å nå personer med sammensatte problemer på en bedre måte. Modellen er ikke rettet mot generelle brukere av et SK, og er i SK-sammenheng bare aktuell i kombinasjon med andre modeller. (sats-prosjektet).

### **FORSLAG:**

#### **Generalist eller spesialist i ISK-kommunene ? Ja, takk – begge deler !**

Dette på grunn av at vi i et samkommuneprojektet blir i en særstilling i om at enheter flyttes ut av morkommunen. Vi ser for oss at fagpersoner som for eksempel byggesaksbehandler plasseres i SK Levanger når enheten i sin helhet flytter til Verdal. På samme måte kan det være behov for at fagpersonene til tider sitter i SK for å bistå i pressperioder og for kompetanseoverføring/oppdatering av generalistene.

Servicekontorene er i dag ulikt bygd opp. Langt flere oppgaver er overført SK i Levanger, inkl. interne oppgaver, i tillegg til at Verdal er en del av SATS-forsøket. Vi foreslår at det arbeides med å få mest mulig likt servicenivå slik dagens servicekontorer er organisert. Servicenivået avklares gjennom inngåelse av serviceavtaler og hvordan en i størst mulig grad skal oppnå likt servicenivå på begge servicekontorene må fastsettes i disse avtalene.

## **7 Informasjons- og kontaktstrategi**

Et servicekontor er avhengig av velfungerende informasjonsflyt og gode verktøy. Ved oppstart av ISK har de formelle strukturene endret seg og så også de formelle kommunikasjonslinjene. Arenaer, ansvar og kanaler for informasjon må klareres.

Avtalebøker/fleksitidsregistrering/sentralbordløsningen Trio Present

Det er bestemt at alle enhetene i morkommunene og Isk skal ta i bruk avtalekalenderen - Microsoft Outlook.

Ved overgang til nytt system må en vektlegge god opplæring. Bruken av sentralbordløsningen Trio Present forutsetter at de ansatte bruker systemet fullt ut. SK for ansvar for rapportere til ledere/rådmenn. SK må kunne legge inn avtaler på ledige timer til saksbehandlere uten nærmere klarering. Dette for å unngå dobbelarbeid med mailer/oppringing kunder mv.

Intranett/Internett

God informasjonsrutiner er en viktig suksessfaktor for at servicekontoret skal kunne ivareta brukerne. Erfaringene fra andre servicekontor viser at servicekontoret har en meget sentral rolle her. Gjennom sitt daglige kontaktnettverk og bruk av tilgjengelig informasjon, ser servicekontoret "hullene" i informasjonen og mangelen i sammenhengen. Det er viktig at servicekontoret har ansvar for intranettet/internett, da det ligger veldig mye informasjon i å drifte dette. Mens enhetene selv må være ansvarlig for det faglige innholdet, da det er juridisk bindende. Beslutning på at SK er systemeier for Intranettet, og får mandat som pådrivere i forhold til resultatene. Bakgrunnen for dette ønsket er at intranettet er en viktig info.kanal mellom faglandet og SK, samtidig som det å drifte Intranettet er artig/skaper engasjement.

SK ser at enhetene ikke tar sitt ansvar i oppdatering av info med den følge at SK ikke tør å bruke Internett som et nødvendig verktøy i vår kontakt med innbyggere. Vi må kunne stole 100 % på at opplysninger som er lagt ut, så som priser, satser mv. er riktige.

Tilgang til fagsystemer.

Sk må ha tilstrekkelig tilganger for å kunne utføre de oppgavene som blir bestemt utført. En må kunne forutsette at SK gjennom god sikkerhetsrutiner ivaretar personvernet, og at dette ligger som forutsetning for å få tilganger på de ulike fagsystemene.

Tjenestebeskrivelser/serviceerklæringer/serviceleveranseavtaler

SK ønsker å ta i bruk tjenebeskrivelser for å bedre informasjonen mot innbyggeren, mot saksbehandlerne og internt i servicekontorene. Serviceerklæringer hvor vi kan gi klar info om kvaliteten som kan forventes er et viktig arbeidsredskap for SK. For å nå målet om oppgradering til samme servicenivå i begge SK bør det inngås serviceleveranseavtaler. Dette ut ifra et eksternt perspektiv hvor enkel tilgang til informasjon om tjenestene er viktig, men også ut ifra et internt perspektiv for korrekt saksbehandling, lik informasjon til alle og at tjenestene til enhver til blir oppdatert i forhold til regelverket.

Begrepsavklaring:

- Tjenestebeskrivelse = *beskrivelse av .....*
- Serviceerklæring = *kvalitet på .....*
- Serviceleveranseavtale = *oppgavefordeling*

•**Tjenestebeskrivelser:** Tjenestebeskrivelser er forståelige og utfyllende objektive beskrivelser av tjenester. Disse brukes som veiledning for borgere og ansatte. De sikrer en enhetlig forståelse av den enkelte tjeneste, slik at alle kan vite hva tjenesten egentlig inneholder.

••*Nøkkelord : beskrivelse*

•**Serviceleveranseavtaler (SLA):** Er interne avtaler mellom fagland og servicetorg om oppgavefordeling, plikter og ansvar. De må være enkle, formelle og forpliktende.

•*Nøkkelord: oppgavefordeling*

•**Serviceerklæringer:** Er skriftlige ”avtaler” mellom kommune og borger om hvilken kvalitet den enkelte tjeneste skal ha – plikter og ansvar hos begge parter, sikrer en felles forståelse. Kvaliteten på en tjeneste vil ha budsjettmessige konsekvenser. Derfor må serviceerklæringer vedtas politisk og bli et politisk dokument. Serviceerklæringer er et ”kvalitetstempel”.

•*Nøkkelord: kvalitet*

Serviceleveranseavtaler (SLA)er et middel for å oppnå seriøsitet og klar kommunikasjon med kunder og brukere. Avtalen sier noe om hvilke funksjoner SK skal ivareta og hvilke funksjoner fagenhetene ivaretar, samt bli enige om et ”riktig” servicenivå og hvordan dette skal måles. Årlige evalueringer, justeringer og utvidelsesmuligheter. Avtalene må være realistiske. Vi ser på innføring av slike avtaler som en del av prosessen til å få klarhet i ansvarsfordelingen med ISK-enhetene, og foreslår derfor at avtaler mot disse får en førsteprioritet.

Kontaktpersoner

Servicekontoret i Levanger har opprettet kontaktpersoner med fagenhetene og har gode

erfaringer med denne ordninger. Flere arbeidsgrupper i prosjektet er positiv til en slik ordning. Kontaktpersonene har et ansvar for at SLA-avtalene med enhetene blir inngått, årlig gjennomgang av disse. Sørge for at dialogen med enheten er god, faglig oppdatering, orienteringsmøter med alle på SK, tilbakemeldinger i forhold til bruken av avtalebøker, skjema og infomateriale for enheten mv.

Det bør opprettes en kontaktperson på hvert SK som sammen har ansvar for ISK-enhetene.

#### **FORSLAG:**

- Informasjonsarenaer, -ansvar og -kanaler må klareres
- Ny versjon Intranett/Internett installeres snarest.
- Avklar roller mellom SK som systemansvarlig og IKT som driftansvarlig.
- Det opprettes et Red.råd som inkl. repr. fra toppledelsen for å ivareta helhetlig profilering av Morkommunene og ISK. Plan for intern kommunikasjon og tilrettelegging utarbeides.
- SLA – avtaler inngås med alle enhetene. Starter med tjenester overført til ISK.
- Nasjonal Tjenestekatalog innføres i begge kommunene.
- Kontaktpersoner opprettes ved begge SK

## **8 Intern Service**

I LK er SK tillagt en del interne arbeidsoppgaver; Fellesannonsering. Koordinering skolene (tidligere pedagogisk senter, utleie utstyr mv30% stilling.) Telefoni – ansvar for bestilling av mobiler, oppdatering av kundebase Telenor, telefonkatalogene med mer. Bestilling av møterom, utstyr. Legge til rette for informasjonsarbeid ut mot publikum , innbyggere, interne og eksterne ansatte, samt politikere. Herunder ligger også fellesannonsering både på nettet og i lokalpressen. Ansvarlig for kommunens sentrale rekvisittlager.

Hvor stor andel av LK's personressurser som brukes opp imot disse tjenestene er ikke kartlagt, da de går inn i den daglige drifta, i tillegg har en del av de ansatte fortsatt med en del merkantile oppgaver for sine gamle etater. I hvor stor grad vi yter internservice mot enhetene varierer i stor grad. Dette skyldes bl.a. at det er stor forskjell på hvor dyktig enhetene er til å ta i bruk ny teknologi. OU-prosessene har rasjonalisert bort sekretærressursene, og rapportene fra arbeidsgruppene preges av å skille på endringene som følge av moderniseringen, hvor sekretærfunksjonen er rasjonalisert bort og at personressursene er omplassert i et SK for at brukerfokuset skal bli bedre og en skal øke servicegraden. Det er som oftest snakk om omprioritering av tilgjengelige personressurser.

#### **Forslag:**

Det opprettes en Serviceleveranseavtale mellom rådmannen og SK for hvilken InternService-tjenester som skal ivaretas av SK.

## **9 Døgnåpen forvaltning / eServicekontor.**

Arbeidet med en felles generell kravspesifikasjon for kommunale e-servicetorg er en del av KS strategi. Gjennom en felles generell kravspesifikasjon, vil KS legge til rette for at hver kommune skal slippe å gjøre alt grunnarbeidet selv, og bidra til at grensesnittet mot brukerne blir gjenkjennelig fra kommune til kommune.

En annen satsning som er nedfelt i KS sitt strateginotat, er en generell kravspesifikasjon for integrasjon mellom e-servicetorg og kommunenes sak/arkiv-systemer og mellom

sak/arkiv-systemene og de fagspesifikke systemene. Dette er et arbeid som på sikt vil ha betydning for den generelle kravspesifikasjonen for kommunale e-servicetorg.

**Forslag:**

Gjennom tilleggsmandat for arkivfunksjoner vurderes hvordan vi kan hente ut de gevinster som ligger i en eForvaltning med digital signatur, bruk av elektroniske skjemaer mv. Endring til helelektronisk organisasjon vil i stor grad påvirke våre arbeidsrutiner og arbeidsfordeling. Ved en papirløs forvaltning må en også omdisponere ressursene.

## **10 Arkivfunksjonen**

Delprosjektgruppen mente at vurderingen av arkivtjenesten skulle vært tatt inn i dette prosjektet. Prosjektansvarlig har fått et tilleggsmandat som skal ta opp arkivfunksjonen.

Foreløpig utkast tilleggsmandat arkiv:

Prosjektgruppen for Ivaretagelse av Brukersperspektivet i ISK - bruk av Servicekontorene bes om å løse følgende tilleggsoppgave:

- Ta utgangspunkt i hvordan post/arkiv er organisert i de to kommunene i dag.
- Foreta en enkel analyse av dagens styrker og svakheter, samt framtidige utfordringer og trusler.
- Foreslå organisering av post/arkivfunksjonen i ISK

Beskrivelse og analyser presenteres i en skriftlig rapport.

Frist: 1. september 2004

## **11 Vedlegg og referansedokumenter**

- Kartlegging av oppgaver i Servicekontorene i Levanger og Verdal april 2004.
- Referansegruppas rapport
- Rapporter fra arbeidsgruppene
- Kartleggingsskjema; Oversikt over oppgaver og tjenester som kan overføres til servicekontorene i ISK

## **Kommentarer til rapportene fra prosjektgruppa**

### **Landbruk**

Det er positivt at arbeidsgruppen har kommet med forslag på nye oppgaver som kan overføres til servicekontoret. Vi som jobber i servicekontoret hadde sett for oss at enkelte av oppgavene fra landbruk kunne vært løst høyere opp i tjenestetrappa. Vi savner derfor noen bedre utviklingsorienterte løsningsforslag.

Servicekontoret skal ikke bare fungere som en veiledningssentral, men et sted hvor hovedtyngden av brukerens behov skal dekkes på stedet.

Fagenheten foreslår i rapporten å overføre interne merkantile tjenester til servicekontoret som direkte vil føre til en tidsbesparelse for fagenheten. Når slike forslag får så stor plass i rapporten, synes vi at arbeidsgruppen mister fokuset på brukerperspektivet. Vi etterspør hvilke tiltak som skal gjennomføres for at brukeren skal få best mulig faglig informasjon om Landbruk i kontakt med servicekontoret.

Servicekontorets primæroppgave er å utføre tjenester direkte mot brukeren. Det kan være formålstjenlig at vi utfører merkantile oppgaver, men da i sammenheng med at vi har fått en bestilling direkte fra brukeren.

Gjennom kompetanseoverføring fra enheten vil vi for enkelte oppgaver og tjenester kunne utføre både forberedende saksbehandling og fullendt saksbehandling. Servicekontoret i Verdal har gode erfaringer med oppgaver som allerede er overført fra enheten. Hvordan kan vi på best mulig måte bygge videre på disse erfaringene?

Hvordan ser Landbruk for seg en videreutvikling av servicekontoret?

Hvilke tiltak må gjennomføres i den kommunen som ikke lengre får saksbehandlere fra Landbruk i nærheten?

Gode samarbeidsrutiner er forutsetning for at vi kan gi god service til våre brukere. Ved å opprette en kontaktperson mellom fagenheten og servicekontoret vil vi få på plass gode informasjonsrutiner og tilføre kontinuerlig faglig kompetanse i servicekontoret.

### **Lønn og personal**

Enheten jobber hovedsakelig med interne oppgaver og tjenester og det er få av disse som i dag betjenes av servicekontoret. Servicekontoret i Levanger har noe mer erfaring enn Servicekontoret i Verdal i forhold til dette. Arbeidsgruppen har foretatt noen justeringer på mandatet for å tilpasse rapporten i forhold til de oppgaver lønn og personal har ansvaret for.

Selv om enheten hovedsakelig jobber med interne tjenester, har arbeidsgruppen tatt utgangspunkt i brukerperspektivet ved drøftinger av overførbare oppgaver.

Servicekontoret skal betjene publikumsrettede tjenester og oppgaver, dvs at oppgaver som overføres fra enheten til servicekontoret skal direkte føre til optimal service overfor brukeren.

Direkte sitat fra rapporten:

”I teori og praksis kan alle organisasjonsenheter, funksjoner og oppgaver legges til servicekontoret”. Spørsmålet blir hvilken rolle servicekontoret skal ivareta.

Enheten ønsker at oppgaver som overføres til servicekontoret, skal være direkte rettet mot brukerne. Arbeidsgruppen kommer med forslag på oppgaver som naturlig bør legges til

servicekontoret. Merkantile tjenester opprettholdes som før i enheten, evt trekke ut alle merkantile tjenester til en egen støtteenhet som blir opprettet i rådhusets kontorlandskap.

Enheten ønsker bedre rutiner på informasjon og kompetanseoverføring. Servicekontoret skal arbeide aktivt for å få disse rutinene på plass.

Arbeidsgruppen kommer med forslag på løsninger i forhold til de utfordringer som kommer ved samlokalisering i ISK. Ambulerende tilstedeværelse i morkommunen kan være en ordning som kan opprettholde fagkompetansen i nærheten av brukerne. Arbeidsgruppen mener at det vil være naturlig å plassere fagpersonen på rådhuset i morkommunen og ikke i servicekontoret. Kompetansen, slik prosjektgruppen ser det, bør være så sentralt plassert som mulig. Servicekontoret ivaretar behovet for sentral plassering og tilgjengelighet.

Rapporten er spesielt bra på grunn av at den fokuserer på at servicekontoret er til for BRUKEREN.

### **Barne og familietjenesten**

Rapporten er omfattende og gir en fyldig oversikt over de oppgaver og tjenester som enheten forvalter. Rapporten er hovedsakelig basert på erfaringer fra Levanger servicekontor. Verdal servicekontor har så langt ingen erfaring med oppgaver og tjenester fra enheten.

Mandatet pkt 1 blir noe mangelfullt når oppgavene ikke er vurdert opp i mot tjenestetrappa.

Når vi leser rapporten ser vi at det ligger mange interne føringer/begrensninger for videre utvikling mellom enheten og servicekontoret. Når lukkede fagprogram, taushetsbelagte opplysninger og avstand til servicekontoret er begrunnelser for at det ikke kan gjøres endringer bør vi drøfte dette opp i mot brukerne. Hva er til det beste for brukerne av denne tjeneste? Kan det være at servicekontoret kan fungere som en bedre ”døråpner” for mennesker som har vanskelig for å ta direkte kontakt av en eller annen grunn? Vi ønsker ikke, og kommer ikke til å ta fra enheten arbeidsoppgaver knyttet til faglig profesjon og saksbehandling. Men enkle utadrettede oppgaver som kan løses på et lavere nivå bør ivaretas av servicekontoret. Servicekontoret i Levanger har gode erfaringer med de oppgavene som de i dag utfører for enheten

Målet med prosjektet er å samordne servicekontorene i Verdal og Levanger slik at de kan tilby mest mulig like tjenester for innbyggerne i ISK. Enheten ønsker å overføre flere merkantile tjenester til servicekontoret og beveger seg bort fra hovedoppgaven til servicekontoret. Hva kan gjøres for å skape tillit og et godt klima for samarbeid?

Arbeidsgruppen kommer med forslag om å få til et tettere samarbeid med servicekontoret ved at de kommer med forslag om å bruke kontoret til gjennomføring av samtaler. Samtidig foreslår de å opprette faste kontaktpersoner i servicekontoret. Vi ser positivt på at slike forslag blir fremmet, men vi stiller spørsmål ved effektiviteten med disse forflytningene.

Utfordringen vi da vil komme med: Alle kundehenvendelser skal foregå via servicekontoret, alle ekspedisjoner på rådhuset legges ned. Nødvendig kompetanse overføres til servicekontoret og tilhørende oppgaver ivaretas på laveste nivå.

”En dør prinsippet”: Levanger (2 dører) - servicekontoret  
BABA – tjenesten i Levanger  
Verdal (1 dør) - BABA i Verdal

### **IKT**

Det ble laget et eget mandat for enheten IKT på grunn av at det ble vanskelig å besvare mandatet så lenge de kun utfører tjenester for interne brukere.

Rapporten er kort og lite utfyllende. Selv om mandatet ikke etterspør hvordan enheten er organisert hadde det vært ønskelig med en slik oversikt. Prosjektgruppa etterspør en egen serviceerklæring fra IKT.

Dere mener at samarbeidet bør fungere gjennom bruk av nettverket eller ved direkte kontakt med IT-service. Når servicekontoret melder fra om feil eller mangler ved f.eks sentralbord, skranke, er vi da et prioritert område og hvor lang tid kan vi beregne før vi kan få bistand?

Servicekontoret i Levanger har et eget rapporteringssystem ved feil og mangler. De har positive erfaringer med denne ordningen. Kan dette være noe som kan videreutvikles til servicekontoret i Verdal ?

Ønsker dere å opprette faste kontaktpersoner i servicekontoret? Kan det utformes en egen samarbeidsavtale mellom servicekontoret og IKT? Bør vi ikke anse det som en selvfølgelighet?

Tilgjengelighet er viktig for godt samarbeid og vi mener at IKT burde vært tilgjengelig når servicekontoret åpner dvs kl 08.00 til 15:30. Det samme gjelder tilgjengelighet ved lunsjtiden.

Intranett/internett er et viktig verktøy for alle som jobber i servicekontoret. Vi ser for oss at IKT blir driftsansvarlig og at servicekontorene blir systemansvarlig og at det utnevnes en eller flere redaktører.

Samlokalisering mellom Verdal og Levanger er allerede i gang. Levanger og Verdal er nå samlokalisert med felles telefonsentral. Noe mer informasjon om framdriften og info som direkte berører servicekontorene er ønskelig. Nytt sentralbordsystem er delvis installert ved servicekontoret i Verdal, bedre informasjon om prosessen hadde vært ønskelig.

### **Økonomi**

Rapporten blir noe mangelfull når pkt 1 i mandatet ikke blir besvart med utgangspunkt i tjenestetrappa. Enheten foreslår en del oppgaver som kan overføres til servicekontoret. Mange av disse er interne tjenester som ikke er rettet direkte mot eksterne brukere. Rapporten sier for lite om hvilke løsninger enheten foreslår når det gjelder spørsmål og henvendelser direkte fra brukeren.

Selv om enheten utfører mange interne tjenester, så har den også mange henvendelser fra eksterne brukere. Servicekontorene har mange henvendelser fra brukere som ønsker kontakt med økonomienheten, spesielt i forbindelse med utsendelse av kommunale gebyrer.

Enheten mener at vi bør ha spørretilgang til fagsystemet, men rapporten sier lite om hva vi skal bruke spørretilgangen til og hvor langt vi kan hjelpe brukeren i servicekontoret. Hvordan kan vi nyttiggjøre oss denne spørretilgangen når vi ikke kan formidle informasjonen til de eksterne brukerne?

Arbeidsgruppa foreslår å beholde egne kontorer i den kommunen som ”mister” fagenheten ved samlokalisering. Hvorfor det bør opprettes egne kontorer på rådhuset er lite begrunnet i besvarelsen. Her ser vi for oss at servicekontoret kan være en viktig bidragsyter for eksterne henvendelser.

Økonomienheten ønsker et tett samarbeid med servicekontoret, hvordan dette samarbeidet skal fungere sier de lite om i rapporten.

### **Husbanken**

Husbanken ble diskutert i prosjektgruppa, hvor er det naturlig å plassere Husbanken? Husbanken er nå underlagt servicekontoret i Levanger, hvor skal husbanken i Verdal lokaliseres? Husbanken er en tjeneste som mange brukere etterspør, derfor er servicekontoret et naturlig sted å plassere husbanken.

### **Kemner**

Rapporten er oversiktlig og utfyllende. Arbeidsgruppen har besvart mandatet samtidig som brukerperspektivet er ivarettatt i hele besvarelsen. Servicekontoret i Verdal har positive erfaringer med de oppgaver som allerede er overført. Enheten foreslår at servicekontoret i Levanger kommer opp på samme servicenivå.

Enheten har i tillegg sett på de muligheter som finnes i servicekontoret ved å foreslå at enkelte oppgaver kan løses helt opp til trinn 5-6 i tjenestetrappa. Slike forslag gir rom for utvikling og i tråd med servicekontorets målsetting.

I Verdal kommune er det i dag mulig å få løste kundehenvendelser både i servicekontoret og på enheten. Målet bør være at alle kundehenvendelser skal løses i servicekontoret med unntak for de som har timebestilling direkte med saksbehandler. ”En dør prinsippet”.

Arbeidsgruppen foreslår å utvikle kompetansen i servicekontoret ved at saksbehandlerne i enheten kan hospitere i servicekontoret på enkeltdager eller i perioder når det er behov for assistanse. Saksbehandlere kan også delta når servicekontoret holder fagmøter.

Arbeidsgruppen ser utfordringer som ligger ved samlokalisering av enheten ved å styrke kompetansen i servicekontoret som ikke lenger får enheten i morkommunen. Gode forslag kommer frem i rapporten som servicekontoret ønsker å bygge videre på.

### **Plan, byggsak, oppmåling og miljø**

Rapporten er omfattende og inneholder mange gode løsninger på oppgavefordeling mellom enheten og servicekontoret. Arbeidsgruppa har svart på mandatet ut i fra brukerperspektivet.

Servicekontorene tilbyr i dag ulike tjenestetilbud for brukerne i servicekontoret. Arbeidsgruppen mener at målet må være å sette en felles standard for de to servicekontorene.

Utfordringene er mange både i forhold til post/arkiv, merkantile tjenester, teknisk utstyr og døgnåpen forvaltning. Arbeidsgruppen har sett på ulikhetene mellom servicekontorene og kommentert dette i rapporten.

I rapporten er det med en oversiktlig tabell over hvilke oppgaver som kan overføres til servicekontoret på kort og lang sikt. Det er positivt at arbeidsgruppen foreslår at enkelte oppgaver og tjenester kan løses helt opp til nivå 5-6 i tjenestetrappa. Rapporten inviterer til et godt samarbeid og til videreutvikling av servicekontorene.

Enheten ser de utfordringer som kommer i forbindelse med lokalisering av enheten til Verdal kommune. Arbeidsgruppen foreslår at servicekontoret i Levanger tilføres saksbehandlerkompetanse. En slik løsning vil være nødvendig spesielt i en overgangsperiode og ved stor pågang av byggesaker. Samtidig vil dette bidra til et godt samarbeid mellom enheten og grunnleggende kompetanseoverføring til ansatte i servicekontoret.

Arbeidsgruppen mener at servicekontorene skal håndtere alle 1.gangshenvendelser kundehenvendelser til enheten og for de tjenester som skal behandles av saksbehandlere må det avtales møte på forhånd. Dette er klart en av de viktigste målsettingene for servicekontorene. Dette forutsetter et godt samarbeid mellom fagenheten og servicekontoret.

Utfordring: Kan servicekontoret legge inn avtaler direkte i kalenderen for hver enkelt saksbehandler ?

### **Enhet for helse og rehabilitering**

Rapporten er stor og omfattende. Mandatet pkt 1 blir noe mangelfull når den ikke er vurdert opp i mot tjenestetrappa.

Servicekontorene har ulik organisering når det gjelder sosialtjenesten. Servicekontoret i Levanger fikk overført ressurser fra sosialtjenesten ved at hele ekspedisjonen ble flyttet til servicekontoret. Sosialtjenesten i Verdal kommune har ikke avgitt ressurser til servicekontoret, men har i sin helhet blitt overført til prosjektet Arbeid og velferd som er en egen statlig enhet i servicekontoret.

Når det gjelder Ergo-og fysioterapitjenesten utfører servicekontoret i Levanger hovedsakelig merkantile tjenester for enheten. Servicekontoret i Verdal har så langt lite erfaring med tjenesten.

Arbeidsgruppen mener ut ifra brukerperspektivet at mange funksjoner kan overføres til servicekontoret for å sikre rask og tilgjengelig informasjon. Plassering av servicekontoret i Verdal skal ikke være noe hindre for at alle 1.linjetjenestene kan være samlet på et sted. Arbeidsgruppen foreslår at alle små sentralbord og ekspedisjoner legges ned, og i sin helhet overføres til servicekontoret.

Arbeidsgruppen kommer med mange konkrete forslag på hvilke oppgaver og tjenester som kan overføres til servicekontorene. Det er positivt at enheten foreslår at servicekontorene skal ha tilgang til egne fagprogram.

Mange av oppgavene som enheten ønsker å overføre til servicekontoret er interne tjenester. Servicekontorene vil fokusere på brukerrettet tjenester og vi vil først og fremst konsentrere oss om disse oppgavene i det videre samarbeidet med enheten. Servicekontoret skal ikke utføre tjenester som krever faglige vurderinger og skjønnsmessig saksbehandling.

Enheten foreslår å opprette kontaktpersoner med servicekontorene for å få til gode kommunikasjonsformer mellom servicekontorene. Arbeidsgruppen ser i tillegg mange utfordringer som ligger foran servicekontorene. Faglig kompetanse, kvalitet på tjenestene og håndtering av taushetsbelagte opplysninger.

## **Godkjenning**

Prosjektplan godkjent

ISK ../... 2004

Prosjektansvarlig

Prosjektsekretær/prosjektleder