

Levskvalitet og vekst



**Innherred
samkommune**

Servicekontoret ISK:

Orientering til Samkommunestyret

10.april 2008



Bemanning servicekontoret ISK

Enhetsleder Servicekontoret ISK

Sølvi Melvold

Levanger Kommune 9 personer 7,3 årsverk

- Bente Anita Elden
 - Terje Tansem
 - May Trude Berg
 - Marit H Sandsstad
 - Isabella Haga
 - Liv Vikan
 - Tove Ellewsen
 - Nina Mckellar
-
- **Husbanken:**
 - Ben Riala Mustapha

Verdal kommune 8 personer 5,4 årsverk

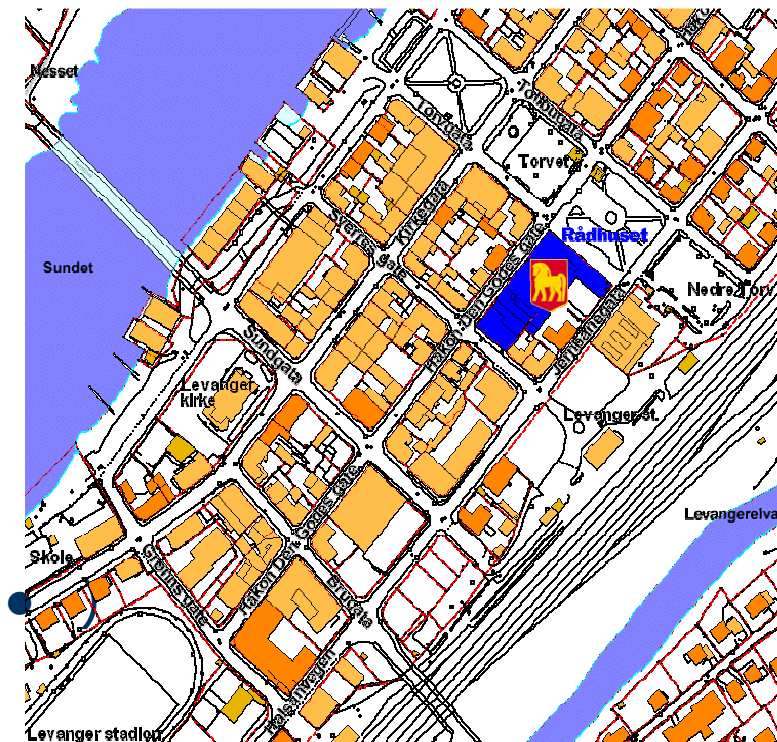
Randi Bjørgvik
Sissel Eva Skrove
Anne Lovise Liaklev
Ellinor Svartis
Eli Johanne Bragstad
Turid Dalheim Haugen
Jan Erik Sakshaug

Husbanken:
Svein Arne Flyum



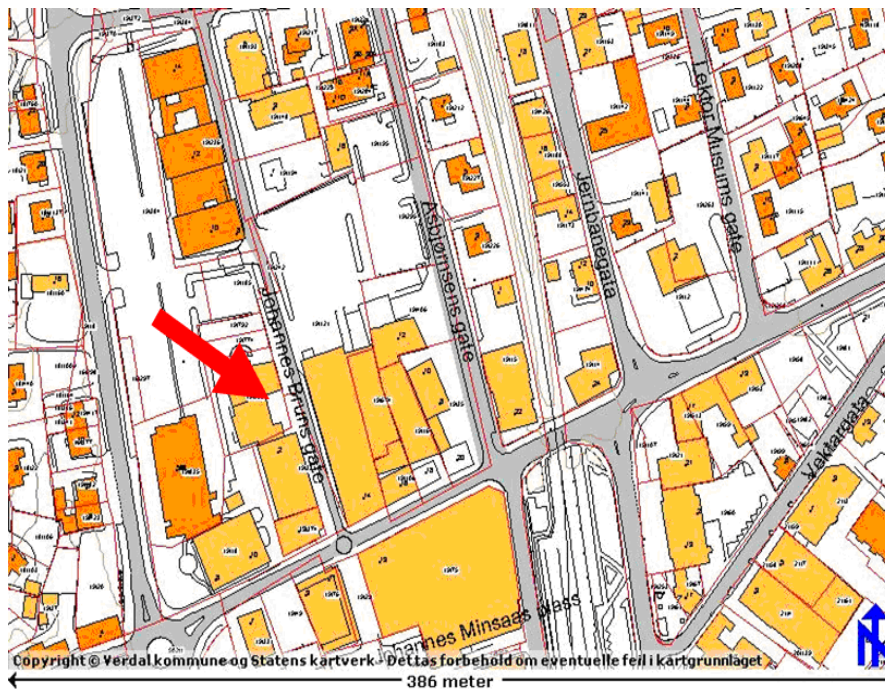
Lokalisering av Servicekontoret ISK

Servicekontoret Levanger (Levanger Rådhus)



Lokalisering av servicekontoret ISK

- Servicekontoret Verdal - Kinogården





Hovedmål servicekontoret

- Servicekontorene skal være et **naturlig kontaktpunkt** for innbyggerne i Innherred samkommune.
- Servicekontorene vil gjennom tett samarbeid tilby **like tjenester av samme servicegrad** overfor innbyggerne i Verdal og Levanger kommune.
- Servicekontorene vil ha kontinuerlig fokus på utvikling ved å inngå **samarbeidsavtaler** mellom servicekontorene og enhetene i ISK og de øvrige enhetene i morkommunene.
- Servicekontoret skal drive **effektiv** og **servicevennlig kundebetjening** gjennom tilgang til nødvendig fagprogram og oppgradering av IT-verktøy og sentralbordsystemer



GRUNNPILARER

De tre grunnpilarer for servicekontoret:

- 1. Tilgjengelighet**
- 2. Kvalitet**
- 3. Service**



Tilgjengelighet "1-DØR-PRINSIPPET"

Servicekontoret skal være lett og alltid tilgjengelig for innbyggerne, **der folk ferdes.**

Sentrumsnært og Universell utformet.

Flere velferdstjenester samlet på ett sted.

Våre innbyggere slipper og vandre fra kontor til kontor.

**Servicekontoret i Verdal
"Samlokalisert" med
NAV og Ligningskontor**





Kvalitet

- Positiv tilbakemeldinger fra brukerne
- Kvalitet knyttet til samhandling mellom brukeren og tjenesteyteren
- Troverdighet
- Forventninger blir tilfredsstilt
- Faglig kompetanse



Service

Service er den opplevelse og det etterlatte inntrykk som skapes i forbindelse med overføring av en tjeneste til en bruker/innbygger.

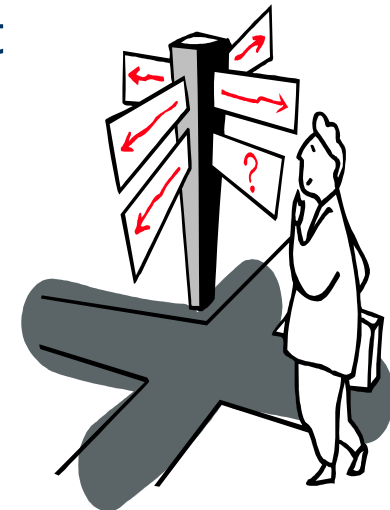
- Imøtekommenhet
- Løsningsorientert
- Kommunikasjon
- Tilgjengelighet
- Forutsigbarhet
- Samsvar med forventninger
- Opplevd fullført kundebehandling





Hvorfor har vi servicekontor ?

- **BRUKERFOKUS** – servicekontoret gjør det enklere for brukerne
- **Alle kommunale tjenester samlet på ett sted** (skjema, informasjon, veiledning, regelstyrt saksbehandling)
- Servicekontoret har oversikt over hele kommuneorganisasjonen
- Avlaste fagenhetene
- Kommunens ansikt utad – positiv omdømmebygging
Alltid tilgjengelig - fokus på service



Oppgaver og tjenester i servicekontoret

“Tjenestetrappa” fra utdeling av skjema, informasjon og veiledning til fullført saksbehandling

Saksbehandling

- Motorferdsel i utmark
- Ledsagerbevis
- Transportkort for funksjonshemmede
- Skjenkebevilling
- Husbank, bostøtte, Startlån



Fullført kundebehandling



Oppgaver og tjenester i servicekontoret

Eksempler på arbeidsområder

- Kommunale avgifter, eiendomskatt (fakturagrunnlag)
- Produksjonstilskudd i Landbruket
- Søknad på kommunale stillinger, barnehageplasser
- Tekniske tjenester, vann, kloakk, brøyting, strøing, feiing
- Byggsak, situasjonskart, skjema, veiledning (forberedende saksbehandling)
- Helsetjenester, støttekontakt, matombringning, TT-kort, tekniske hjelpemidler
- Sosiale stønader, nødhjelp, timebestillinger (NAV)



Oppgaver og tjenester på servicekontoret

Andre tjenester

- Lokal turistinfo
- Forhåndsvalg
- Billettsalg kinobilletter, kommunale arrangement (Raud Vinter)
- Kontantkasse, skatt, kommunale avgifter
- Forbrukerinfo
- Leie av torgplass (VK)
- Utleie av tilhengere, kommunale leiebiler

Virtuelt servicekontor - infokiosker

- Selvbetjente infokiosker i Verdal og Levanger kommune





Statistikk - Telefonhenvendelser

Uke 2

Servicekontoret Verdal 1402

Servicekontoret Levanger 2532

Totalt 3934

Uke 3

Servicekontoret Verdal 1330

Servicekontoret Levanger 2621

Totalt 3951

Uke 9

Servicekontoret Verdal 1048

Servicekontoret Levanger 2066

Totalt 3114





Kundestrøm i servicekontoret

**TELLINGER AV PERSONLIGE HENVENDELSER
I SERVICEKONTORET UKE 7 - 2008**

TOTALT 765 PERSONLIGE HENVENDELSER

Servicekontoret Levanger 512 henvendelser

Servicekontoret Verdal 253 henvendelser

Brukeren - Ris og Ros

“Servicekontoret er kommunens ansikt utad...”



- Brukerundersøkelse i 2005 – **fornøyde brukere**
- Ny brukerundersøkelse høsten 2008
- **Fornøyde brukere** – brukerne er ikke så opptatt av hvordan vi er organisert internt (morkommuner, ISK, etc.)... Hvis de får svar på sine spørsmål og god service, **er de fornøyd**. Servicekontoret betjener over **90%** av de personlige henvendelser vi får, det er bare en **liten andel** som må henvises videre til saksbehandler.



Videreutvikling av servicekontoret

For at servicekontoret skal videreutvikles og tilby gode tjenester overfor innbyggerne er vi avhengig av et tett samarbeid med alle enheter i ISK og morkommunene.

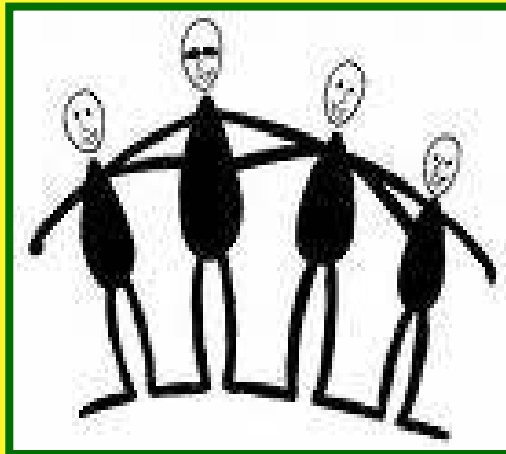




Samarbeid med faglandet

Samarbeidsavtaler (serviceavtaler), fagsamlinger, Hospitering.

SAMKJØRT



Førstelinje i
Levanger og
Verdal

Førstlinje og Faglandet





Utfordringer for servicekontoret

Bemanning

- Bemanning til å betjene alle kundehenvendelser (direkte kundebetjening, selvbetjente løsninger)
- Stabil og faglig kompetent bemanning
- Motiverte og servicevennlige medarbeidere i et hektisk og utfordrende miljø



Utfordringer for servicekontoret

Servicekontoret "anerkjennelse" i organisasjonen

- Overordnede administrativ ledelse, politikere og andre enheter bør vise forståelse og vise anerkjennelse for hvor viktig det er med en velfungerende førstelinjetjeneste.
- Ikke miste hovedfokus på målgruppen som er våre innbyggere. (Servicekontoret har en tendens til å bli forespurt om å utføre interne merkantile tjenester.)



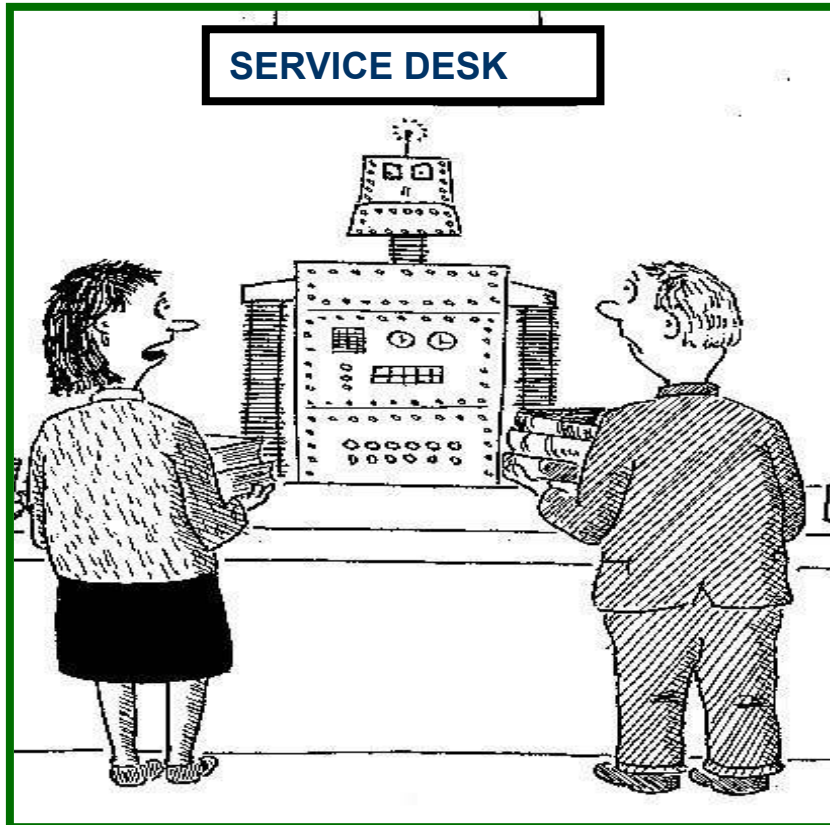
Utfordringer for servicekontoret

- Overføring av kommunale tjenester til NAV
 - Mister oversikten over kommunale tjenester
 - Samhandling
- Videreutvikling i samarbeid med fagenhetene
- Framtidsrettet servicekontor – selvbetjente løsninger



Framtidsutsikter for servicekontoret

Servicekontoret 2020



- Mer krevende brukere/innbyggere –
- Større krav til effektiv forvaltning
- Mer sentralisering – større behov for servicekontor
- Flere selvbetjente løsninger

Framtidsutsikter for servicekontoret

- Fortsatt behov for et kontaktpunkt mellom innbygger og kommunen

