

4.17 Servicesenteret (VO nr 71)

4.17.1 Innledning

Servicesenterets oppgaver spenner fra resepsjonstjeneste og regelstyrt saksbehandling til skjønnsmessig myndighetsutøvelse. Målgruppe for senteret er kunder som trenger en kommunal tjeneste som helt eller delvis kan leveres "over disk". Senteret bistår publikum med å finne informasjon og skjema som ligger på internett og har skjema og brosjyrer for ulike offentlige tjenester som finnes på papir. Servicesenteret driver i tillegg veiledning for Skatteetaten og for politiet i sivile saker. Servicesenteret har ansvar for drift av kommunens hovedsentralbord. Servicesenteret er lokalisert i Kommunebygget i Brumunddal og i Herredshuset i Moelv.

Hovedmål:

Sørge for at kommunens innbyggere tilbys og mottar kommunale tjenester på en god og effektiv måte. Det skal gis rask og riktig informasjon, veiledning og saksbehandling til de som henvender seg til kommunen.

4.17.2 Oversiktstabeller

Tabell 4.17.2.1 Personalressurser (årsverk)

	31.12.2009	Budsjett 2010	Forslag 2011	Forslag 2012	Forslag 2013	Forslag 2014
Årsverk samlet	10,15	10,15	10,15	10,15	10,15	10,15

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2009	Budsjett 2010	Forslag 2011	Forslag 2012	Forslag 2013	Forslag 2014
Driftsutgifter	12 765	8 337	8 249	8 214	8 249	8 214
Driftsinntekter	6 894	2 501	2 499	2 499	2 499	2 499
Netto driftsutgifter	5 871	5 836	5 750	5 715	5 750	5 715
Investeringsutgifter	0	0	0	0	0	0
Investeringsinntekt	0	0	0	0	0	0
Netto investeringsutgifter	0	0	0	0	0	0

4.17.3 Behovsvurderinger

Den 20.8.2010 ble ny publikumsskranke for offentlige tjenester åpnet i Herredshuset, hvor innbyggere i Moelv og nordre Ringsaker har tilgang til en rekke offentlige tjenester på ett sted.

Servicesenteret behandler søknader om Startlån til kjøp, utbedring, refinansiering og oppføring av ny bolig. Startlån er ikke en lovregulert rettighet, men et boligsosialt virkemiddel. Målrettet bruk av Startlån kan bidra til vekst og utvikling ved at innbyggere har stabile boforhold og gode oppvekstvilkår, og er slikt sett et virkemiddel for å øke kommunens innbyggertall. De to siste årene har kommunestyret vedtatt å ta opp 30 mill. kroner i Startlån i Husbanken, en økning på 10 mill. kroner i forhold til 2008. Det viser seg at etterspørselen etter startlån er mindre enn låneopptaket på 30 mill. kroner. I tillegg har ikke servicesenteret kapasitet til å behandle lånesøknadene i et slikt omfang. Både i 2009 og 2010 har det vært nødvendig med ustrakt bruk av overtid selv om utlånet har vært lavere enn 30 mill. kroner. Det legges opp til et årlig låneopptak på 20 mill. kroner.

Det er en forholdsvis stor økning i antall annonser og kunngjøringer med tilhørende utgifter. Økningen er også påvirket av det vedtatte profilprogrammet som bl.a. innebærer annonsering med farget ramme og kommunevåpen. En vil fremover vurdere størrelsen på annonsene, slik at det som hovedregel brukes korte henvisningsannonser i lokalavisene, og at fullstendig tekst publiseres på

kommunens hjemmeside. For enkelte stillinger vil en også kunne vurdere kun å annonsere på nett. Annonsering av kommunale telefonnummer både på papir og i nettbaserte kataloger søkes redusert.

4.17.4 Resultatmål - styringskort

Fokusområder og indikatorer	Målemetode/kilde	Mål	Akseptabelt
Brukere			
Tjenester tilpasset brukernes behov			
Tilfredshet med tjenestene	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Kvaliteten på tjenestene	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Andel av oppdrag løst ved servicesentr. ift. alle oppdr.	Egne målinger	85 %	80 %
Dialog med brukerne			
Tilfredshet med samarbeid og medvirkning	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Tilfredshet med informasjon	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Medarbeidere			
Engasjement og kompetanse			
Brukernes tilfredshet med ansattes engasjement og kompetanse	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Ansattes tilfredshet med engasjement og kompetanse	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Læring og fornyelse			
Ansattes tilfredshet med læring og fornyelse	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Medarbeiderskap (spm: 2,4,18,32)	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Organisasjon			
Arbeidsmiljø			
Ansattes tilfredshet med arbeidsmiljø	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Ansattes stolthet over egen arbeidsplass	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Sykefravær	Visma HRM (Ansatt)	5 %	7 %.
Ledelse			
Ansattes tilfredshet med ledelsen	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Ledelse (et samlet resultat av andre ind.)		5,0	4,0
Økonomi			
Økonomistyring			
Avvik i % hittil i år, regnskap ift. budsjett	Regnskap/budsjett	0 % +	0 % +
Avvik i %, årsprognose ift. budsjett	Regnskap/budsjett	0 % +	0 % +

4.17.5 Standardendringer og nye driftstiltak

Fjerning av tilbud om juridisk rådgivning

De siste fire årene har kommunen tilbudt gratis juridisk rådgivning til kommunens innbyggere. For å dekke kutt vil ordningen utgå fra 2011. Innsparingen er beregnet til kr 81.000. Det finnes alternativer til dette tjenestetilbudet for eksempel gjennom egne forsikringsordninger eller ordningen om Fri rettshjelp som Advokatforeningen tilbyr to ganger i måneden i Hamar.

Reduserte telefoniutgifter etter ny avtale

Som følge av ny telefoniavtale reduseres enhetens utgifter til telefoni med kr 100.000.

Salg av informasjon til eiendomsmeglere

Inntekter fra salg av informasjon til eiendomsmeglere ved omsetning av eiendommer økes med kr 77.000.