

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". Servicesenteret driver veiledning for Skatteetaten og for politiet i sivile saker. Senteret bistår publikum med å finne informasjon og skjema som ligger på internett og tilbyr på papir skjema og brosjyrer for ulike offentlige tjenester. Servicesenteret har ansvar for drift av kommunens hovedsentralbord.

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)

	31.12.2010	Budsjett 2011	Forslag 2012	Forslag 2013	Forslag 2014	Forslag 2015
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 2010	Budsjett 2011	Forslag 2012	Forslag 2013	Forslag 2014	Forslag 2015
Driftsutgifter	12 961	8 491	8 486	8 521	8 486	8 521
Driftsinntekter	7 118	2 483	2 614	2 483	2 614	2 483
Netto driftsutgifter	5 843	6 008	5 872	5 907	5 872	5 907
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

Servicesenteret behandler søknader om startlån til kjøp, utbedring og refinansiering av bolig. Målrettet bruk av Husbankens startlånsordning kan bidra til vekst og utvikling, og til å øke kommunens innbyggertall. Fra 2011 ble rutiner for behandling av startlån endret slik at søknader behandles kvartalsvis fremfor fortløpende. Dette medfører at lånerammen fordeles kvartalsvis gjennom hele året og saksbehandling konsentreres i perioden etter endt søknadsfrist hvert kvartal.

Enheten samarbeider med biblioteket om betjening av publikumsskranke i Moelv. Dette samarbeidet er utvidet til å omfatte deltakelse i Vertskapsprosjektet som styres av Hamarregionen Reiseliv. Det samarbeides også om prosjekter som kan bidra til å skape bolyst og tilflytting til kommunen.

Telefoni

For å bedre tilgjengeligheten for publikum og for å redusere utgifter, legges det opp til at flere av kommunens enheter knyttes opp mot hovedsentralbordet. Dette gjelder særlig ved oppføring av nybygg, men også i enheter som har egen hussentral. Denne strategien har ligget til grunn for de løsningene som er valgt de siste årene, og har vist seg vellykket.

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	Medarbeiderundersøkelse	5,0	4,0
Læring og fornyelse			
Ansattes tilfredshet med læring og fornyelse	Medarbeiderundersøkelse	5,0	4,0
Medarbeiderskap (spm: 2,4,18,32)	Medarbeiderundersøkelse	5,0	4,0
Organisasjon			
Arbeidsmiljø			
Ansattes tilfredshet med arbeidsmiljø	Medarbeiderundersøkelse	5,0	4,0
Ansattes stolthet over egen arbeidsplass	Medarbeiderundersøkelse	5,0	4,0
Sykefravær	Visma HRM (Ansatt)	5 %	7 %
Ledelse			
Ansattes tilfredshet med ledelsen	Medarbeiderundersøkelse	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

Salg av informasjon til eiendomsmeglere

Som følge av økning i inntekter de siste årene oppjusteres forventet inntekt knyttet til salg av tjenester til eiendomsmeglere med kr 63.000. Dette er informasjon knyttet til kommunale eiendomsavgifter (eiendomsskatt, vann og avløp o.l.), reguleringsplanbestemmelser og eventuelle heftelser på eiendom.

Reduksjon arbeidstøy

Innkjøp og bruk av arbeidstøy reduseres og medfører en innsparing på kr 10.000.

Reduksjon annonser

Det vil fortløpende bli gjort vurderinger av omfanget på annonser. Det tas sikte på å benytte den kommunale nettsiden i større grad enn tidligere. Det er også i løpet av 2011 foretatt endringer i størrelsen på annonsene som publiseres. Forventet innsparing utgjør kr 40.000.

Reduksjon overtid

Det gjennomføres endringer i rutiner rundt bruk av overtid. Møter på kveldstid vil bli redusert til et minimum, samtidig som rutiner rundt behandling av startlån blir lagt om. Dette forventes å redusere utgiftene med kr 40.000 og dekker det generelle kuttet på kr 24.000. Resterende beløp på kr 16.000 benyttes til å styrke telefonibudsjettet.

Telefoni

Serviceavtaler knyttet til telefoni representerer en stadig økende utgift. Budsjettposten økes derfor med kr 129.000.