

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 har skjema og brosjyrer for ulike offentlige tjenester som finnes på papir. Servicesenteret har ansvar for drift av kommunens hovedsentralbord.

Servicesenteret behandler søknader om startlån til kjøp og utbedring av bolig og refinansiering av gjeld for å kunne beholde bolig.

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)

	31.12.2011	Budsjett 2012	Forslag 2013	Forslag 2014	Forslag 2015	Forslag 2016
Årsverk samlet	10,15	10,15	10,65	10,65	10,65	10,65

Enheten overføres 0,5 årsverk fra sosiale tjenester i forbindelse med opprettelsen av boligsosial enhet.

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2011	Budsjett 2012	Forslag 2013	Forslag 2014	Forslag 2015	Forslag 2016
Driftsutgifter	15 606	8 486	9 432	9 397	9 131	9 096
Driftsinntekter	9 848	2 614	3 024	3 024	2 723	2 723
Netto driftsutgifter	5 758	5 872	6 408	6 373	6 408	6 373
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

Boligsosial enhet

Fra 1.10.2012 ble enheten tillagt oppgaver med koordinering og tildeling av kommunale utleieboliger. I den forbindelse overføres 0,5 årsverk fra enhet sosiale tjenester. Innenfor programperioden for boligsosialt utviklingsarbeid (BOSO) er enheten tilført 0,5 årsverk finansiert av BOSO-programmet. Boligsosial enhet har hovedbase i Herredshuset i Moelv for å samarbeide nært med enhet Bygg og eiendom, som har ansvaret for forvaltning av de kommunale utleieboligene.

Startlån

Lånerammen for 2013 foreslås til å være 30 mill. kroner. Boligsosial enhet vil ha et tett samarbeid med NAV for å øke bruken av bostøtte som boligsosialt virkemiddel. Startlån kan også være et virkemiddel i arbeidet med å få flere til å bosette seg i kommunen.

Annonsering og kunngjøringer

Enheten har ansvar for samordning og kunngjøring av kommunale annonser i lokalavisene og på nettet. Det er mulig å spare utgifter til annonsering i papiravisene ved å forenkle annonsene, for eksempel med henvisning til nettsider. En forenkling av rutinene rundt annonsering, vil på lengre sikt kunne redusere behovet for stillingsressurser til denne oppgaven.

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

Reduksjon diverse driftsutgifter

Brosjyrer, informasjon o.l. til kommunens innbyggere vil bli trykket opp i egen regi. Dette vil gi en netto besparelse på kr 39.000. Opplæringsbudsjettet reduseres med kr 45.000.

Økning i inntekter

Det forventes en økning i inntekter som følge av økt salg av tjenester og informasjon til eiendomsめglere. Dette dekker det generelle kuttet på kr 23.000.

Økning i telefonutgifter

Serviceavtaler knyttet til telefoni representerer en stadig økende utgift. Dette blant annet som følge av at enheten for hvert år knytter flere av kommunens enheter til sitt hovedsentralbord. Budsjettposten økes derfor med kr 84.000.