

## 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". Boligsosial enhet i servicesenteret tildeler kommunale utleieboliger. Senteret bistår publikum med å finne informasjon og skjema som ligger på internett og brosjyrer for ulike offentlige tjenester som finnes på papir. 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)

	31.12.2012	Budsjett 2013	Forslag 2014	Forslag 2015	Forslag 2016	Forslag 2017
Årsverk samlet	10,15	10,65	11,65	11,65	11,65	11,65

I forbindelse med overføring av bosettingsoppgaver fra NAV Sosiale tjenester til Servicesenteret overføres 1 årsverk fra NAV Sosiale tjenester til Servicesenteret fra og med 1.1.2014. I tillegg opprettes det 0,5 årsverk i forbindelse med økt antall flyktninger jf. k.sak 103/2012 og 0,5 årsverk i forbindelse med at Servicesenteret har overtatt ansvaret for tildeling av omsorgsboliger, jf. k.sak 75/2013. Samtidig har Skatteetaten sagt opp avtalen om utførelse av tjenester i Servicesenteret, dette fører til inndragelse av 1 årsverk. Totalt gir dette en netto økning på 1 årsverk i 2014.

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2012	Budsjett 2013	Forslag 2014	Forslag 2015	Forslag 2016	Forslag 2017
Driftsutgifter	13 829	9 432	11 064	10 514	10 478	10 514
Driftsinntekter	7 951	3 024	3 241	2 541	2 541	2 541
Netto driftsutgifter	5 878	6 408	7 823	7 973	7 937	7 973
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 er enheten tillagt oppgaver med koordinering og tildeling av kommunale utleieboliger. Innenfor programperioden for boligsosialt utviklingsprogram (BoSo), er enheten tilført 0,5 årsverk finansiert av BoSo-programmet. For 2014 tilføres 0,5 årsverk av programlederressursen og 0,5 årsverk for å gjennomføre prosjekt "Leie til eie", jf. k.sak 75/2013. Boligsosial enhet har hovedbase i Herredshuset i Moelv for å kunne samarbeide nært med boligavdelingen i enheten Bygg og eiendom. Enheten fokuserer særlig på bosetting av flyktninger og gjennomfører boligscole for flyktninger.

#### Startlån

Lånerammen for 2014 foreslås satt til 30 mill. kroner. Husbanken har sendt ut nye retningslinjer for tildeling av Startlån på høring, fordi regjeringen har foreslått endringer som innebærer at de som får lån skal være langvarig ute av stand til å finansiere egen bolig. Dette betyr at det kan bli vanskeligere for ungdom i etableringsfasen å få lån. I tillegg foreslås det at nedbetalingstiden kan forlenges til 50 år. Ringsaker kommune har egne retningslinjer vedtatt av kommunestyret. Retningslinjene ble endret i

k.sak 75/2013, slik at det fra 1.11.2013 kan vurderes om enkelte søkere kan gis inntil 3 års avdragsfrihet. Startlån kan være et viktig strategisk virkemiddel som kan brukes aktivt i arbeidet med å øke kommunens innbyggertall.

#### Annonsering og kunngjøringer

Servicesenteret har oppgaven med samordning og kunngjøring av kommunale annonser i lokalavisene og på internett. Det arbeides fortløpende med å spare utgifter til annonsering i papiravisene ved å forenkle annonsene, og ved å bruke nettsida til aktuelle kunngjøringer. Det er gjort innsparinger i 2013, og arbeidet videreføres i 2014.

#### **4.17.4 Resultatmål - styringskort**

Fokusområder og indikatorer	Målemetode/kilde	Mål	Akseptabelt
<b>Brukere</b>			
<b>Tjenester tilpasset brukernes behov</b>			
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.	Ind./brukerundersøkelse	85 %	80 %
<b>Dialog med brukerne</b>			
Tilfredshet samarbeid medvirkning	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Tilfredshet med informasjon	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
<b>Medarbeidere</b>			
<b>Engasjement og kompetanse</b>			
Brukernes tilfredshet med ansattes engasjement og kompetanse	Brukerundersøkelse	5,0	4,0
Ansattes tilfredshet med engasjement og kompetanse	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
<b>Læring og fornyelse</b>			
Ansattes tilfredshet med læring og fornyelse	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Medarbeiderskap (spm: 2,4 18,32)	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
<b>Organisasjon</b>			
<b>Arbeidsmiljø</b>			
Ansattes tilfredshet med arbeidsmiljø	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Ansattes stolthet over egen arbeidsplass	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Sykefravær	Visma HRM (Ansatt)	5,0 %	7,0 %
<b>Ledelse</b>			
Ansattes tilfredshet med ledelsen	Motivasjonsmåling	5,0	4,0
Ledelse (et samlet resultat av andre ind.)		5,0	4,0
<b>Økonomi</b>			
<b>Økonomistyring</b>			
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 utgifter til annonsering

Det generelle kuttet på kr 11.000 gjennomføres ved å redusere utgifter til annonsering mv.

##### Bortfall av tilskudd fra Skatteetaten og inndragelse av 1 årsverk

Tilskudd til lønn for utførelse av tjenester for Skatteetaten på kr 345.000 har falt bort etter at Skatteetaten sa opp avtalen med virkning fra 1.1.2014. Bortfall av tilskuddet dekkes ved inndragelse av 1 årsverk.

##### Opprettelse av 0,5 årsverk ifm. tildeling av ordinære omsorgsboliger

Det opprettes 0,5 årsverk i forbindelse med at ansvaret for tildeling av ordinære omsorgsboliger overføres fra pleie- og omsorgsdistriktene til Servicesenteret, jf. k.sak 75/2013. Lønnsutgiftene utgjør til sammen kr 250.000.