

## 4.17 Servicesenteret (VO nr 71)

### 4.17.1 Innledning

Servicesenterets oppgaver spenner fra resepsjonstjeneste og regelstyrt saksbehandling til skjønnsmessig og faglig myndighetsutøvelse. Målgruppe for senteret er innbyggere og besøkende som trenger en kommunal tjeneste som ”helt eller delvis kan leveres over disk”. Servicesenteret består av et 1. linjeteam og en boligsosial avdeling, sistnevnte har kontorer på 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.

### 4.17.2 Oversiktstabeller

Tabell 4.17.2.1 Personalressurser (årsverk)

	31.12.2013	Budsjett 2014	Forslag 2015	Forslag 2016	Forslag 2017	Forslag 2018
Årsverk samlet	10,65	11,65	11,65	11,65	11,65	11,65

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2013	Budsjett 2014	Forslag 2015	Forslag 2016	Forslag 2017	Forslag 2018
Driftsutgifter	15 229	11 064	11 377	11 377	11 377	11 377
Driftsinntekter	8 817	3 241	2 618	2 618	2 618	2 618
Netto driftsutgifter	6 412	7 823	8 759	8 759	8 759	8 759
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

#### 1. linje oppgaver

1. linjeteamet består av 6,15 årsverk, inkludert arbeidsleder og servicesjef. I kommunens åpningstid betjenes kommunens hovedsentralbord og Servicesenterets skranke i henholdsvis Brumunddal og Moelv. Skranken i Brumunddal har i snitt 60 besøk hver dag, mens besøkstallene i Moelv i snitt er 2 pr. dag. I Brumunddal er det behov for å ha fast bakvakt i tillegg til en person i skranken. I lys av at alle i 1. linjeteamet har løpende saksbehandlingsoppgaver i tillegg, er det derfor krevende å få “turnusen” til å gå rundt.

Servicesenteret yter råd og veiledning på mange fagområder. Det er stor etterspørsel etter veiledning i plan- og bygningsloven, særlig i sommerhalvåret. Senteret deltar i arbeidet med tomteutvikling og har ansvar for salg av kommunale tomter. I 2014 er det pr. 1.11.2014 solgt 14 kommunale tomter.

Servicesenteret holder oversikt over befolkningsutviklingen i Ringsaker og sender månedlig ut velkomstbrosjyre til nye innbyggere. Enheten har videre et kontinuerlig fokus på tilgjengelighet og service og har månedlig kurs for ansatte i bruk av telefon, fraværskoder og kalendersystem. Her settes det også fokus på omdømme og kommunens strategi om vekst og utvikling. Målgruppe for kursene er primært nyansatte, men også andre som trenger “oppfrisking”.

1. linjeteamet har saksbehandlingsansvar for flere fagområder:

Tabell 4.17.3.1 Antall saker / vedtak på ulike fagområder for 1. halvår 2014

Sakstype	Antall
Serveringsbevilling	13
Skjenkebevilling for enkeltanledning	73
Farlig skolevei	68
Parkeringstillatelse for forflytningshemmede	49
Meglerhenvendelser vedrørende salg / overdragelse	394
Egenerklæring om konsesjonsfrihet ved erverv av fast eiendom	59

Husbankens bostøtteordning forvaltes av 1. linjeteamet og i 1. halvår har det i snitt vært 833 bostøttmottakere pr. måned.

Fra 1.11.2014 overtok boligsosial avdeling ansvaret for håndtering av Servicesenterets 1. linje i Moelv. Dette har vært forberedt gjennom høsten i samarbeid med berørte ansatte og involverte samarbeidspartnere som NAV Ringsaker, Biblioteket og Politiposten. Servicesenteret i Moelv har også tidligere hatt felles servicepunkt med Biblioteket, men samarbeidet har nå blitt revitalisert og forsterket. Sammen med Biblioteket har nå Servicesenteret en tydelig felles front i Moelv hvor en møter publikum, også de som skal til NAV Ringsaker og Politiposten.

#### Boligsosiale oppgaver

Boligsosial avdeling består av 5,5 årsverk, inkludert avdelingsleder. Enheten har helhetlig ansvar for kommunens boligsosiale virkemidler og samarbeider tett med boligavdelingen i Bygg og eiendom, som forvalter kommunens utleieboliger. Servicesenteret er gitt myndighet til å tildele kommunale utleieboliger og omsorgsboliger etter retningslinjer vedtatt av kommunestyret. Etterspørselen etter kommunale utleieboliger til vanskeligstilte er stor. Ved siste bostedsløshetskartlegging i uke 48 i 2013 var det 53 bostedsløse i Ringsaker, og det arbeides videre med økt boligfremskaffelse som en viktig oppgave.

Tabell 4.17.3.2 Tildeling av kommunale boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet for 1. halvår 2014

Tildelinger	Antall	Tildelt bolig	Venter på ledig bolig
Positivt vedtak (fyller vilkårene)	23	16	7
Avslag	14		
Ikke lenger behov*	24		
Under behandling	104		
<b>Sum</b>	<b>165</b>	<b>16</b>	<b>7</b>

\*Det betyr at boligbehovet har blitt løst på annen måte og at søknaden er trukket.

Det er få private utleieboliger i Ringsaker, noe som bidrar til stor etterspørsel etter de få som blir leid ut. Dette påvirker prisnivået og bidrar til forsterket etterspørsel etter kommunale utleieboliger.

Tabell 4.17.3.3 Tildeling av omsorgsboliger for 1. halvår 2014

Tildelinger	Antall	Tildelt bolig	Venter på ledig bolig
Positivt vedtak (fyller vilkårene)	80	33	47
Avslag	6		
Ikke lenger behov*	20		
Under behandling	4		
<b>Sum</b>	<b>110</b>	<b>33</b>	<b>47</b>

\*Det betyr at boligbehovet har blitt løst på annen måte og at søknaden er trukket.

Utover kommunens 250 omsorgsboliger, har Servicesenteret tildelingsrett på til sammen ca. 200 private omsorgsboliger som eies av stiftelser. En erfarer at det er stor etterspørsel og underdekning på omsorgsboliger, særlig i Brumunddal.

### Startlån

Startlån er et strategisk virkemiddel for å gi vanskeligstilte på boligmarkedet en mer stabil og forutsigbar bosituasjon. Særlig er dette viktig for utsatte barnefamilier. Lånerammen for 2015 er satt til 30 mill. kroner, det samme som i 2014. Husbanken har i 2014 vedtatt ny forskrift for tildeling av startlån som tydeliggjør at det er varig vanskeligstilte som er i målgruppen for ordningen. Ringsaker kommunes retningslinjer er i samsvar med Husbankens forskrift.

Tabell 4.17.3.4 Tildeling av startlån for 1. halvår 2014

Tildelinger	Antall	Sum
Fullfinansierte boligkjøp med startlån	7	8.610.000
Boligkjøp hvor startlån utgjør en del av finansiering	7	2.355.000
Startlån til utbedring av bolig	2	700.000
Startlån til refinansiering av bolig	8	2.132.000
<b>Sum</b>	<b>24</b>	<b>13.797.000</b>

\* Startlån har muliggjort overgang fra kommunalt disponert bolig til egen eid bolig for 4 personer.

Utover startlånsordningen har Servicesenteret ansvar for tilskudd til etablering og tilskudd til tilpasning. I 1. halvår 2014 er det gitt tilskudd til 5 boligkjøp, mens det er gitt 2 tilskudd til tilpasning av bolig. En erfarer at etterspørselen etter startlån er stor, og pr. 1.7.2014 var det 108 ubehandlede søknader.

### Bosetting av flyktninger

Servicesenteret overtok koordineringsansvaret for bosetting av flyktninger fra NAV Ringsaker den 1.1.2014. I henhold til k.sak 103/2012 skal kommunen ta i mot i snitt 30 flyktninger pr. år, inkludert familiegjenforeninger i perioden 2013 – 2016.

Tabell 4.17.3.5 Bosetting av flyktninger

	Voksne	Barn	Sum personer	Antall husstander
Bosatte i 2013	17	15	32	12
Bosatte 1. halvår 2014	6	1	7	7
<b>Sum</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>39</b>	<b>19</b>

Servicesenteret har ansvaret for ukentlig “bolig- og innbyggingskole” for flyktninger som er på introduksjonsprogrammet. “Bolig- og innbyggingskolen” gjennomføres 2 timer i uka i samarbeid med NAV Ringsaker, Bygg og eiendom og Voksenpedagogisk senter.

### Boligsosialt utviklingsprogram

Servicesenteret har vært sentral i arbeidet med kommunens boligsosiale utviklingsprogram (Boso) og har vært involvert i flere nye tiltak. Siden 1.4.2014 har boligsosial avdeling i Servicesenteret hatt en 50 % prosjektstilling som arbeider med startlån og “leie til eie”. Videre har servicesjefen og avdelingsleder for Boligsosial enhet vært delvis frikjøpt for å ivareta programlederfunksjonen i 2014. Nåværende samarbeidsavtale med Husbanken går ut den 28.2.2015, men kommunestyret har i k.sak 66/2014 vedtatt å søke Husbanken om å forlenge avtalen til 31.12.2016. Kommunens egenandel i boligsosialt utviklingsprogram overføres fra VO 11 Administrasjon og fellesutgifter til Servicesenteret og Bygg og eiendom i 2015. Servicesenterets andel utgjør kr 375.000, og brukes til boligsosialt utviklingsarbeid relatert til startlånsordningen og “leie til eie”.

### Parallele tjenester mellom Servicesenteret og NAV Ringsaker i Moelv

I forbindelse med formannskapetets behandling av rammer for budsjett 2015 og økonomiplan 2015-2018, jf. f.sak 111/2014, ble det blant annet fattet vedtak om at rådmannen får i oppdrag å utrede NAV/servicesenter knyttet til parallelle tjenester og at eventuelle tiltak innarbeides i budsjett 2015 og økonomiplan 2015-2018.

Servicesenteret har fått flere boligsosiale oppgaver i 2013 og 2014. Boligsosial avdeling har høsten 2014 fått overført 1 årsverk fra 1. linjeteamet i Brumunddal slik at de består av tilsammen 5,5 årsverk som ivaretar 1. linje oppgaver på vegne av Servicesenteret i Moelv.

Det forventes en positiv effekt av den nye oppgave- og ressursfordelingen i Servicesenteret for både Servicesenteret i Brumunddal og Servicesenteret i Moelv. Videre vurderer en at Servicesenteret i Moelv vil kunne avlaste og erstatte NAV sitt servicepunkt i Moelv i løpet av 2015. Avlastningen ble påbegynt fra 1.11.2014 med bakgrunn i at tydeliggjøring av felles inngang og servicepunkt via biblioteket trådte i kraft.

NAV sitt servicepunkt i Moelv gir råd og veiledning, tar i mot søknader og bistår i forhold til nav.no på nett. Det foreslås at Servicesenteret i Moelv overtar ansvaret for disse oppgavene fra 1.4.2015, og tiltaket forberedes i samarbeid mellom servicesjef og NAV-leder i 1. kvartal 2015.

#### 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 diverse driftsutgifter

Det generelle kuttet på kr 31.000 er innarbeidet ved å redusere utgifter til overtid med kr 10.000, avvikle ordningen med arbeidstøy/uniformer tilsvarende kr 7.000, samt redusere opplærings- / kursbudsjettet med kr 14.000.