

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 med behov for 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)

	31.12.2014	Budsjett 2015	Forslag 2016	Forslag 2017	Forslag 2018	Forslag 2019
Årsverk samlet	11,65	11,65	13,15	13,15	13,15	13,15

I k.sak 40/2015 ble det vedtatt å øke mottaket av flyktninger fra 30 til 45 pr. år, inkludert familiegjenforeninger, i perioden 2016–2019. Enheten har på bakgrunn av dette fått styrket sin ramme med kr 825.000 fra 2016, som tilsvarer 1,5 årsverk. 1 årsverk skal bidra til å styrke det praktiske bosettings- og boligoppfølgingsarbeidet, mens 0,5 årsverk skal styrke 1. linjearbeidet i både Moelv og Brumunddal. Sistnevnte vil bidra til at andre medarbeidere i enheten kan bruke mer tid på oppfølgingsarbeid overfor flyktninger.

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2014	Budsjett 2015	Forslag 2016	Forslag 2017	Forslag 2018	Forslag 2019
Driftsutgifter	18 284	11 377	12 124	12 124	12 124	12 124
Driftsinntekter	10 454	2 618	2 697	2 697	2 697	2 697
Netto driftsutgifter	7 830	8 759	9 427	9 427	9 427	9 427
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. linjeoppgaver

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. Servicesenteret i Brumunddal har ca. 200 henvendelser pr. dag, mens servicesenteret i Moelv har ca. 60 henvendelser pr. dag. Servicesenteret gir råd og veiledning på mange fagområder. I sommerhalvåret er det særlig stor etterspørsel etter veiledning i plan- og bygningssloven.

Senteret deltar i arbeidet med tomteutvikling/tomtesalg og pr. 1.7.2015 er det solgt 23 kommunale tomter. Dette er like mange som ble solgt i hele 2014.

Servicesenteret holder oversikt over befolkningsutviklingen i Ringsaker og sender månedlig ut velkomstbrosjyre til nye innbyggere. Enheten fokuserer på tilgjengelighet og service og har målrettede tiltak overfor kommunens enheter for å sikre dette.

1. linjeteamet har saksbehandlingsansvar for flere fagområder:

Tabell 4.17.3.1 Antall saker/vedtak på ulike fagområder for 1. halvår 2015

Sakstype	Antall
Serveringsbevilling	7
Skjenkebevilling for enkeltanledning	52
Farlig skolevei	79
Parkeringstillatelse for forflytningshemmede	69
Meglerhenvendelser vedrørende salg/overdragelse	383
Egenerklæring om konsesjonsfrihet ved erverv av fast eiendom	55

Husbankens bostøtteordning forvaltes av 1. linjeteamet og i 1. halvår 2015 har det i snitt vært 819 bostøttemottakere pr. måned. Gjennomsnittlig utbetaling pr. søker pr. måned er kr 1.784.

I Moelv har servicesenteret felles 1. linje med biblioteket, som også fungerer som front for Herredshusets øvrige enheter og møtevirksomhet i bygget. NAV Ringsaker avsluttet sitt servicepunkt i Moelv 1.4.2015 og lensmannskontoret la ned sin politipost 18.6.2015. Servicesenteret i Moelv gir råd og veiledning om NAV-relaterte spørsmål og statlige ordninger for øvrig. Behov for kontakt med politi henvises til Brumunddal eller Hamar.

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 kartlegging i uke 48 i 2014 var det 32 bostedsløse, noe som er en nedgang fra 2013, da det var 53 bostedsløse i Ringsaker.

Det er få private utleieboliger i Ringsaker, noe som bidrar til stor etterspørsel. Dette påvirker prisnivået og bidrar til forsterket etterspørsel etter kommunale utleieboliger. Pr. 1.7.2015 var det 42 personer med positivt vedtak som ventet på ledig kommunal bolig. Selv om dette tallet ikke er statistisk viser det at kommunen trenger flere utleieboliger. Gjennom boligsosialt utviklingsprogram og samarbeid med Husbanken arbeider nå kommunen aktivt med å stimulere private aktører til å bygge flere utleieboliger i både Brumunddal og Moelv. Det forventes at dette arbeidet vil gi konkrete resultater allerede i 2016 sammen med økt investeringsramme til fremskaffelse av kommunale boliger i både 2015 og 2016.

Utover kommunens 250 omsorgsboliger, har servicesenteret tildelingsrett på til sammen ca. 200 private omsorgsboliger som eies av stiftelser. En erfarer at etterspørselen etter omsorgsboliger er stor, særlig sentrumsnært i Brumunddal. Pr. 1.7.2015 var det 47 personer med positivt vedtak som ventet på å få tildelt ledig omsorgsbolig. Det forventes at nybygging i både kommunal og privat regi vil avhjelpe situasjonen på sikt.

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 gitt fra Husbanken til Ringsaker kommune for 2015 er 30 mill. kroner og det vil bli søkt om dette beløpet også i 2016. Etterspørselen etter startlån er stor og en erfarer at løpende saksbehandling og oppfølging krever mer ressurser enn tidligere. Dette skyldes blant annet at Husbanken fra 2014 tydeliggjorde i ny forskrift at målgruppa for startlån skal være varig vanskeligstilte på boligmarkedet. Utover startlånsordningen har servicesenteret ansvar for tilskudd til etablering og tilskudd til tilpasning av bolig. I 1. halvår 2015 er det gitt tilskudd til to boligkjøp, mens det er gitt åtte tilskudd til utbedring/tilpasning av bolig. Antall startlånssøknader totalt pr. 1.7.2015 var 118, av disse var 35 ubehandlede.

Tabell 4.17.3.2 Tildeling av startlån for 1. halvår 2015

Tildelinger	Antall	Sum
Fullfinansierte boligkjøp med startlån	3	4 855 000
Boligkjøp hvor startlån utgjør en del av finansiering	2	620 000
Startlån til utbedring av bolig	2	800 000
Startlån til refinansiering av bolig	9	6 026 855
Sum	16	12 301 855

Pr. 1.7.2015 har 16 personer fått utbetalt til sammen 12,3 mill. kroner i startlån. Utover saksbehandling av startlån jobbes det med prioritetsfravikelser på eiendommer delfinansiert med startlån, oppfølging av løpende lån i samarbeid med Lindorff og kemnerkontoret, samt aktivt samarbeid med Namsmannen og gjeldsrådgiver hos NAV Ringsaker i konkrete enkeltsaker.

Bosetting av flyktninger

Servicesenteret har koordineringsansvaret for bosetting av flyktninger og står for praktisk planlegging og gjennomføring av hver enkelt bosetting i samarbeid med bygg og eiendom og NAV Ringsaker. I henhold til k.sak 40/2015 skal kommunen i snitt ta i mot 45 flyktninger pr. år, inkludert familiegjenforeninger i perioden 2016-2019. Ny bosettingsanmodning fra Imdi på til sammen 70 flyktninger vil bli behandlet i løpet av året.

Tabell 4.17.3.3 Bosetting av flyktninger

	Voksne	Barn	Sum personer	Antall husstander
Bosatte i 2013	17	15	32	12
Bosatte i 2014	21	5	26	15
Bosatte 1. halvår 2015	14	7	21	9

Kommunen er ajour med bosettingstallet for 2015 på 30 og bosettingstallet for enslige mindreårige på 8. Kommunen direktebosatte en syrisk familie på seks i februar i år og har i oktober gjort tilsvarende bosetting av seks flyktninger med bakgrunn i anmodning fra Imdi. Kommunen har ved siste bosetting fylt opp kvoten for perioden 2013–2015 og har forskuttert neste års bosettingstall med to flyktninger. De syriske flyktningene kommer fra flyktningleire i henholdsvis Tyrkia og Libanon.

Utover praktisk bosettings- og oppfølgingsarbeid har servicesenteret ansvaret for ukentlig «bolig- og innbyggerskole» for flyktninger som er på introduksjonsprogrammet. «Bolig- og innbyggerskolen» gjennomføres to timer hver 14. dag 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 tiltak. Programmet er nå i en avslutningsfase og samarbeidsavtalen med Husbanken går ut den 31.12.2015. Halvparten av kommunens egenandel i programmet på kr 375.000 inndras fra servicesenteret i budsjett 2016. Den øvrige egenandelen på kr 375.000 videreføres i ordinær drift i boligavdelingen i bygg og eiendom. Rambøll har høsten 2015 gjennomført en boligsosial sluttanalyse som vil bli lagt frem i en egen sak.

4.17.4 Resultatmål - styringskort

Fokusområder og indikatorer	Målemetode/kilde	Mål
Brukere		
Tjenester tilpasset brukernes behov		
Tilfredshet med tjenestene	Brukerundersøkelse	5,0
Kvaliteten på tjenestene	Brukerundersøkelse	5,0
Dialog med brukerne		
Tilfredshet samarbeid medvirkning	Brukerundersøkelse	5,0
Tilfredshet med informasjon	Brukerundersøkelse	5,0
Medarbeidere		
Engasjement og kompetanse		
Brukernes tilfredshet med ansattes engasjement og kompetanse	Brukerundersøkelse	5,0
Ansattes tilfredshet med engasjement og kompetanse	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Læring og fornyelse		
Ansattes tilfredshet med læring og fornyelse	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Medarbeiderskap	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Organisasjon		
Arbeidsmiljø		
Ansattes tilfredshet med arbeidsmiljø	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Ansattes stolthet over egen arbeidsplass	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Sykefravær	Visma HRM (Ansatt)	5,0 %
Ledelse		
Ansattes tilfredshet med ledelsen	Medarbeiderundersøkelse	5,0
Ledelse (et samlet resultat av andre ind.)		5,0
Økonomi		
Økonomistyring		
Avvik i % hittil i år, regnskap ift. budsjett	Regnskap/budsjett	0 % +
Avvik i %, årsprognose ift. budsjett	Regnskap/budsjett	0 % +

4.17.5 Standardendringer og nye driftstiltak

Reduserte utgifter til velferdstiltak

Det generelle kuttet på kr 9.000 er innarbeidet ved å redusere utgifter til velferdstiltak for ansatte og brukere fra kr 38.000 til kr 29.000.

Opprettelse av 1,5 årsverk – økt bosetting flyktninger

Enheten styrkes med kr 825.000 for å finansiere 1,5 årsverk i forbindelse med økt bosetting av flyktninger, jf. k.sak 40/2015. Sistnevnte gjør også at utgifter til etablering, innbo og utstyr økes med kr 151.000. Dette finansieres innenfor egen ramme ved å redusere andre driftsposter.