

4.17 Servicesenteret (VO nr. 71)

4.17.1 Innledning

Servicesenterets oppgaver spenner fra resepsjonstjeneste og regelstyrt saksbehandling til skjønsmessig og faglig myndighetsutøvelse. Målgruppe for senteret er innbyggere, næringsliv og besøkende som trenger en kommunal tjeneste som "helt eller delvis kan leveres over disk".

Servicesenteret består av et 1. linjeteam, en boligsosial avdeling og en flyktningavdeling. Enheten har kontorer i Kommunebygget i Brumunddal og på Herredshuset i Moelv.

Hovedmål:

Sørge for at kommunens innbyggere, næringsliv og besøkende tilbys og mottar kommunale tjenester på en god og effektiv måte. Kontinuerlig arbeid med digitalisering er et viktig ledd i dette. 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)

| | 31.12.2016 | Budsjett 2017 | Forslag 2018 | Forslag 2019 | Forslag 2020 | Forslag 2021 |
|----------------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Årsverk samlet | 13,15 | 14,50 | 14,00 | 14,00 | 14,00 | 14,00 |

I budsjett 2016 og budsjett 2017 fikk enheten styrket sin årsverksramme med til sammen 1,85 årsverk. Økningen var begrunnet i vedtak om økt bosetting av flyktninger, jf. k.sak 40/2015 og k.sak 43/2016. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har i 2017 nedjustert sin bosettingsanmodning fra 90 til 78 flyktninger og det forventes ytterligere nedjustering i 2018. Det er derfor behov for å inndra 0,50 årsverk som flyktning- og bosettingskonsulent.

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

| | Regnskap 2016 | Budsjett 2017 | Forslag 2018 | Forslag 2019 | Forslag 2020 | Forslag 2021 |
|----------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Driftsutgifter | 19 566 | 13 615 | 13 957 | 13 957 | 13 957 | 13 957 |
| Driftsinntekter | 9 630 | 3 088 | 2 830 | 2 830 | 2 830 | 2 830 |
| Netto driftsutgifter | 9 936 | 10 527 | 11 127 | 11 127 | 11 127 | 11 127 |
| 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

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. 100 henvendelser pr. dag. Servicesenteret yter råd og veiledning på mange fagområder og i sommerhalvåret er det særlig stor etterspørsel etter veiledning i plan- og bygningsloven.

Servicesenteret deltar i arbeidet med tomteutvikling/tomtesalg, og holder oversikt over befolkningsutviklingen i Ringsaker. Hver måned sendes det ut velkomstbrosjyre til nye innbyggere.

Det jobbes med digitalisering og effektivisering av tjenester, herunder utarbeidelse av elektroniske skjema samt e-søknad om bostøtte og startlån.

Husbankens bostøtteordning forvaltes av Servicesenteret. I snitt er det 570 bostøttmottakere pr. måned og gjennomsnittlig utbetaling pr. søker pr. måned er kr 1.993. Antall bostøttmottakere har gått ned de

siste årene og dette skyldes at både boutgiftstaket og inntektsgrensen er lav.

I Moelv har Servicesenteret felles 1. linje med biblioteket og fungerer også som front for Herredshusets øvrige enheter og møtevirksomhet i bygget. Samarbeidet med biblioteket bidrar til at innbyggerne i nordre del av kommunen har en god tilgjengelighet i forhold til kommunale 1. linjetjenester.

Boligsosiale oppgaver

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.

Det har i de siste årene vært få private utleieboliger i Ringsaker, noe som har bidratt til stor etterspørsel. Dette har påvirket prisnivået og bidrar til forsterket etterspørsel etter kommunale utleieboliger. Kommunen jobber aktivt med å stimulere private aktører til å bygge flere utleieboliger med grunnlånsfinansiering fra Husbanken og tilvisningsavtale med kommunen. I 1. halvår 2017 var det ferdigstilt ett prosjekt i Brumunddal med fire boenheter og to prosjekter i Moelv med til sammen 38 boenheter. Videre er det to prosjekter i Brumunddal med til sammen 50 boenheter som ble ferdigstilt i 2. halvår 2017. Ytterligere tre tilvisningsprosjekter med totalt 39 boenheter i Brumunddal har planlagt byggestart i 2. halvår 2017.

Utover kommunens 250 omsorgsboliger, har Servicesenteret tildelingsrett på til sammen ca. 200 private omsorgsboliger som eies av stiftelser. En erfarer at etterspørselen etter omsorgsbolig er stor, særlig sentrumsnært i henholdsvis Moelv og Brumunddal. Bygging av flere private leiligheter i både Moelv og Brumunddal for både salg og utleie bidrar positivt for å møte etterspørselen etter omsorgsbolig.

Startlån

Startlån er et strategisk virkemiddel for å gi vanskeligstilte på boligmarkedet en mer stabil og forutsigbar bosituasjon. Lånerammen gitt fra Husbanken til Ringsaker kommune for 2017 er 30 mill. kroner, og det vil bli søkt om tilsvarende i 2018. Utover startlånsordningen har Servicesenteret ansvar for tilskudd til etablering og tilskudd til tilpasning av bolig.

Fordelingen av utbetaling av startlånsmidler er endret fra 2016. Refinansiering har økt fra 1,62 mill. kroner til 7,46 mill. kroner. Årsaken til økningen er blant annet at flere større samarbeidssaker med gjeldsrådgiver hos Nav er avsluttet. Det er særlig barnefamilier som prioriteres i forhold til refinansiering. Det er nedgang i boligkjøp med startlån som en del av finansieringen, noe som skyldes ny lovgivning om krav til egenkapital ved finansiering i privat bank. 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 koordineringsansvar for kommunens bosetting av flyktninger og står for praktisk planlegging og gjennomføring av hver enkelt bosetting i henhold til politisk vedtak og anmodning fra IMDi. I henhold til k.sak 44/2016 skal kommunen i snitt ta imot 90 flyktninger pr. år, inkludert familiejenforeninger i perioden 2016-2019. Tallet på flyktninger det er behov for å bosette har imidlertid blitt redusert fra 90 til 78 for 2017. IMDi varslet i brev av 6.11.2017 at de anmoder Ringsaker kommune å bosette 38 flyktninger i 2018. Av disse er to plasser forbeholdt enslige mindreårige, hvorav Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) kan disponere en plass til enslige mindreårige under 15 år.

De private utleieboligene er fremskaffet gjennom utleiery som kommunen har tilvisningsavtale med. Flere familieejenforeninger enn tidligere har utfordret kommunen med hensyn til tilgang på større familieboliger. En erfarer også at familieejenforening i det siste året har kommet raskere enn tidligere.

Utover praktisk bosettings- og oppfølgingsarbeid har Servicesenteret ansvar for ukentlig «Bolig- og innbyggereskol» for flyktninger som er på introduksjonsprogrammet. Videre utøves enhetens koordineringsansvar ved å ha ukentlige samarbeidsmøter på operativt nivå med Nav, Voksenpedagogisk senter og Helsestasjoner. Disse møtene er avgjørende for et godt samarbeid og lederne i de samme enhetene møtes en gang pr. måned. Servicesenteret arrangerer også jevnlig møter i form av kontaktforum for kommunale enheter som er involvert i løpende bosettings-, opplærings- og integreringsarbeid. Enhetens samarbeidsavtale med Røde Kors er videreført fra 2017. Den omhandler samarbeid i forbindelse med bosetting og integrering av flyktninger.

Husbankens by- og tettstedsprogram

I k.sak 43/2016 fattet kommunestyret vedtak om å søke om deltakelse i Husbankens by- og tettstedsprogram. Sistnevnte er et delprogram i Husbankens kommuneprogram, bolig for velferd (2016 - 2020), og til sammen 20 kommuner i region øst er deltakere. Rådmannen signerte programavtalen på vegne av kommunen den 21.6.2016 og Ringsaker kommune fikk i den forbindelse innvilget kr 330.000 fra Husbanken til delfinansiering av programmet. Servicesenteret fikk det operative ansvaret for kommunens deltakelse og ble tilført kr 300.000 som utgjør kommunens egenandel. Med bakgrunn i kommunens deltakelse i Husbankens satsing ble det i budsjett for 2017 vedtatt å etablere 1 årsverk boligsosial koordinator i Servicesenteret. Stillingen ble besatt i april 2017 og skal særskilt følge opp kommunens pågående pilotarbeid med tilvisningsavtaler, nærmiljøarbeid og fremskaffelse av flere utleieboliger i samarbeid med private utbyggere. Videre skal det forberedes og gjennomføres pilotering av en ny boformveiledningstjeneste i Servicesenteret. For å fullfinansiere stillingen tilføres enheten kr 337.000 fra 2018.

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 | Ind./brukerundersøkelse | 5,0 |
| Dialog med brukerne | | |
| Tilfredshet med samarbeid og 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

Inndragelse av 0,5 årsverk flyktningekonsulent - reduksjon i bosetting av flyktninger

Med bakgrunn i redusert bosettingstall inndras 0,5 årsverk flyktning- og bosettingskonsulent, tilsvarende kr 295.000.

Reduksjon diverse utgifter

Omstillingen eller effektiviseringen i driftsrammen utgjør kr 53.000. Enheten dekker inn kuttet gjennom reduksjon av diverse driftsutgifter.