

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, næringsliv og besøkende som trenger en kommunal tjeneste som "helt eller delvis kan leveres over disk". Servicesenteret består av en 1.-linjeavdeling og en boligsosial avdeling. 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.x.2.1 Personalressurser (årsverk)

	31.12.2017	Budsjett 2018	Forslag 2019	Forslag 2020	Forslag 2021	Forslag 2022
Årsverk samlet	14,50	14,00	12,00	12,00	12,00	12,00

I budsjett 2018 ble 0,5 årsverk flyktning- og bosettingskonsulent inndratt med bakgrunn i bosetting av færre flyktninger. I 1. tertial 2018 ble det vedtatt å overføre ansvaret for flyktningstjenesten fra Servicesenteret til Voksenpedagogisk senter fra 1.9.2018, jf k.sak 44/2018. Det omfatter 1 årsverk flyktningkoordinator og 1 årsverk flyktning- og bosettingskonsulent.

Tabell 4.17.2.2 Drifts- og investeringsbudsjett (kr 1.000)

	Regnskap 2017	Budsjett 2018	Forslag 2019	Forslag 2020	Forslag 2021	Forslag 2022
Driftsutgifter	19 276	13 957	11 924	11 924	11 924	11 924
Driftsinntekter	8 740	2 830	2 907	2 907	2 907	2 907
Netto driftsutgifter	10 536	11 127	9 017	9 017	9 017	9 017
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 hovedsentralbord og servicesenterets skranke i henholdsvis Brumunddal og Moelv. Servicesenteret i Brumunddal har rundt 200 henvendelser pr. dag, mens Servicesenteret i Moelv har rundt 90 henvendelser pr. dag. Servicesenteret yter råd og veiledning på mange fagområder, og i sommerhalvåret er det mange turisthenvendelser og stor etterspørsel etter veiledning i plan- og bygningsloven.

Servicesenteret deltar i arbeidet med tomteutvikling og tomtesalg, og holder oversikten 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. I april 2018 ble Wave Multikanal Kontaktsenter tatt i bruk. Dette er en moderne kommunikasjonsløsning for inn- og utgående kundedialog som inkluderer sentralbordfunksjonalitet. Løsningen er 100 % skybasert og håndterer brukergrensesnittene som tilbys på ulike plattformer som web, mobil, sms, sosiale medier og chat. Mange av kommunens

telefonsentraler er gamle og i så dårlig forfatning at det ikke er lønnsomt å oppgradere dem. Det er derfor satt i gang et arbeid med utfasing og overgang til mobiltelefoniløsninger, og pr. 1. halvår 2018 er 18 resultatenheter i mål med dette.

Husbankens bostøtteordning forvaltes av Servicesenteret. I snitt er det 546 bostøttmottakere pr. måned, og gjennomsnittlig utbetaling pr. søker pr. måned er kr 2.103. Antall bostøttmottakere har gått ned de siste årene, og dette skyldes at både boutgiftstaket og inntektsgrensen er lav.

På grunn av bygging av ny firefelts E6 gjennom Ringsaker har det blitt omgjort og fattet nye vedtak i flere saker vedrørende fri skoleskys grunnet særlig farlig skoleveg.

I samarbeid med lensmannen og brannsjefen i Ringsaker har enheten gjennomført møte med alle forsamlingslokaler i kommunen med tema skjenkebevillinger, vakthold og brannsikkerhet. Det har i 1. halvår 2018 blitt behandlet 41 søknader om skjenkebevilling for enkeltanledning, og det samarbeides bra med store arrangører som Tømmerstock, Innlandsmarkedet og handelsstandsforeningene mv.

I Moelv har Servicesenteret felles førstelinje 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 er gitt myndighet til å tildele kommunalt disponerte boliger etter retningslinjer vedtatt av kommunestyret. I den sammenheng samarbeides det tett med boligavdelingen i Bygg og eiendom som forvalter kommunens egne utleieboliger, omsorgsboligstiftelser som leier ut private omsorgsboliger samt profesjonelle utbyggere/utleiere som leier ut private tilvisningsboliger.

I 1. halvår 2018 har 115 personer søkt om kommunal bolig og 81 har søkt om omsorgsbolig. Til sammen har 73 fått tildelt en kommunalt disponert bolig, og pr. 30.6.2018 venter henholdsvis 14 på kommunal bolig og 52 på omsorgsbolig. Det er utfordrende å hjelpe store familier med egnet bolig, og kommunen trenger flere boliger med mer enn 3 soverom. Etterspørselen etter omsorgsleiligheter er fortsatt stor i både Moelv og Brumunddal.

Siden 2015 har kommunen jobbet aktivt med å stimulere private aktører til å bygge flere utleieboliger med grunnlansfinansiering fra Husbanken og tilvisningsavtale med kommunen. I 1. halvår 2018 er det ferdigstilt to nye prosjekter i Brumunddal med til sammen 33 boenheter. Totalt er det bygd 151 tilvisningsboliger fordelt på ti prosjekter, hvor kommunen har tilvisningsrett til 40 % av dem. Kommunen har underskrevet tilvisnings- og tildelingsavtaler for ytterligere seks prosjekter i henholdsvis Moelv og Brumunddal. Fire av disse er under bygging, og de to siste har planlagt byggestart i 2019.

Startlån

Startlån er et strategisk virkemiddel for å gi vanskeligstilte på boligmarkedet en mer stabil og forutsigbar bosituasjon. Etterspørselen etter startlån har økt de siste årene, og i 1. halvår 2018 har 141 personer søkt om lån til å fremskaffe eller beholde eid bolig. Pr. 30.6.2018 er 98 % av tilgjengelig låneramme for 2018 brukt opp eller bundet opp i gitte forhåndstilsagn.

Lånerammen gitt fra Husbanken til Ringsaker kommune for 2018 er 40 mill. kroner. I henhold til f.sak 76/2018 er lånerammen for startlån økt med 10 mill. kroner fra 2019, slik at total startlånramme blir 50 mill. kroner i 2019.

Utover saksbehandling av startlån jobbes det med søknader om tilskudd til etablering og tilskudd til tilpasning, prioritetsfravikelser på eiendommer delfinansiert med startlån, oppfølging av løpende lån i samarbeid med Lindorff samt aktivt samarbeid med namsmann og gjeldsrådgiver i konkrete enkeltsaker.

Bosetting av flyktninger

Servicesenteret har hatt koordineringsansvar for kommunens bosetting av flyktninger og stått for praktisk planlegging og gjennomføring av hver enkelt bosetting siden 2014. For å styrke det helhetlige oppfølgingsarbeidet til bosatte flyktninger ble det i 1. tertial 2018 vedtatt å overføre ansvaret for flyktningetjenesten fra Servicesenteret til Voksenpedagogisk senter fra 1.9.2018, jf. k.sak 44/2018.

Flyktningkoordinator og bosettingskonsulent har i 1. halvår 2018 gjennomført en omfattende kartlegging av de 195 flyktningene som kommunen har bosatt i perioden 2015-2017. Kartleggingen viser at de bosatte flyktningene har det bra i Ringsaker. Til tross for at det er mye intern flytting i kommunen er det ingen som uttrykker ønske om å flytte fra Ringsaker. Flyttingene kan forklares med faktorer som familieførøkelse, familiejenforening, et ønske om å bo sentralt, et ønske om å bo nær voksenopplæringen og et ønske om å bestemme eget bosted. De fleste flyktningene har et klart mål om å skaffe seg arbeid og egen eid bolig på sikt. Boligsosial veiledning og bokarriereplanlegging i forhold til bosatte flyktninger vil derfor være en prioritert oppgave for Servicesenteret fremover.

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). Rådmannen signerte programavtalen på vegne av kommunen den 21.6.2016 og en egen styringsgruppe under ledelse av assisterende rådmann følger opp programsatsingen. Servicesenteret har det operative ansvaret for kommunens deltakelse gjennom oppfølging av årlig aktivitetsplan. I 2019 skal det jobbes videre med å utvikle nye boformer i samarbeid med private utbyggere, flere vanskeligstilte på boligmarkedet skal få kjøpt egen bolig ved hjelp av startlån og boformveiledningstjenesten i regi av Servicesenteret skal styrkes.

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

Reduksjon i driftsutgifter

Omstillingen eller effektiviseringen i driftsrammen utgjør kr 56.000. Enheten dekker inn kuttet gjennom reduksjon av diverse driftsutgifter.