



ALVER
KOMMUNE

Kanal- og servicestrategi

2022-2026



1. Innleiing

Dette er den første kanal- og servicestrategien til Alver kommune. Strategien er eit verktøy for leiarar og tilsette i heile kommunen, og seier korleis vi skal leggje til rette for at innbyggjarane får den informasjonen og hjelpa dei treng.

Kvar dag tar fleire hundre innbyggjarar i Alver kontakt med tilsette i ulike delar av kommunen. Forventningane til kommunen er høge. Innbyggjarane har ulike behov, og tar kontakt med oss på ulike måtar. Når innbyggjarane tar direkte kontakt med oss, har dei ofte behov for rask hjelp og rettleiing.

For mange innbyggjarar startar kontakten med kommunen på nett. Kanal- og servicestrategien har difor eit særleg fokus på å styrke nettsida og dei digitale tenestene, men strategien omtalar også alternative måtar å ta kontakt med kommunen på.

Vi må ta omsyn til at språk, kultur, funksjonsevne, manglande kompetanse eller tilgang til verktøy gjer at dei digitale løysingane ikkje fungerer like godt for alle.

1.1 Nasjonale føringar

Kommunelova § 4 og digitaliseringsstrategien for offentlig sektor (2019-2025) er tydeleg på oppdraget til kommunane:

- Vi skal digitalisere tenestene på ein måte som gjer at kvardagen blir enklare mogleg for innbyggjarane.
- Vi skal aktivt informere om tilboda i kommunen, og leggje til rette for at innbyggjarane kan få innsyn i jobben vi gjer.

1.2 Alver sine mål

Kommuneplanen sin samfunnsdel (2022-2034) seier kva vi skal ta tak i – og korleis vi skal gjere jobben:

- Vi skal vere ein **imøtekommande** og **open** kommune, og leggje til rette for at alle innbyggjarar får god informasjon og rettleiing om kommunen sine tenester.
- Vi skal utvikle kanalar og verktøy som sikrar god kommunikasjon og samhandling med innbyggjarar og næringsliv.
- Vi skal ta i bruk fleire **digitale** sjølvhjelpsøysingar.
- Vi skal samarbeide på tvers av fagområde for å **koordinere** tenester.
- Vi skal sette **innbyggjarane i sentrum**, forenkle arbeidsprosessar og bruke teknologi/digitalisering til å utvikle tenester og organisasjonen.



2. Kva skal strategien bidra til?

Alver kommune er eit stort lag! Vi har om lag 2750 tilsette i kommunen, som møter innbyggjarar i alle aldrar og ulike livsfasar. Med denne strategien ønskjer vi å gjere god service til eit fellesprosjekt.

I strategien gir vi fleire løfte til innbyggjarane våre. Vi seier kva dei kan forvente av oss når dei tar kontakt i ulike kanalar, og fortel kva vi skal gjere framover for å leggje endå betre til rette.

Strategien skal bidra til at innbyggjarane finn og forstår informasjon frå kommunen, og redusere risikoen for at innbyggjarar som tar kontakt med oss går i ring eller ikkje får svar. Innbyggjarane skal sleppe å uroe seg for om dei tar kontakt med rett person eller avdeling i kommunen.

2. Service og svarfrist i ulike kanalar

3.1 Kva betyr god service?

«God service» er eit vidt omgrep. Det som er god service for éin innbyggjar, kan vere dårleg service for ein annan.

Eit stort fleirtal av innbyggjarane våre er digitale og ønskjer i størst mogleg grad å finne ut av ting sjølv – og hjelpe seg sjølv. For denne gruppa er det god service at nettsida er oppdatert, at dei kan søke om kommunale tenester på nett og få oppdatert informasjon om status på saka si.

Ein del av innbyggjarane våre har behov for å snakke med tilsette i kommunen for å få informasjon om tenestene og treng hjelp til å fylle ut og sende inn eit søknadsskjema. For denne gruppa er det god service at dei kan snakke med oss på telefon og få tilbod om fysiske møte.

Når vi snakkar om service i Alver kommune skal vi ta omsyn til at innbyggjarane våre er ulike. Uansett korleis og kor ofte innbyggjarane tar kontakt med oss, skal vi levere god og effektiv service.

God service handlar i stor grad om å få svar første gong. Vi skal sikre at innbyggjarane får raske avklaringar og at behovet for å ta kontakt igjen (og i andre kanalar) blir mindre.

3.2 Slik gir vi innbyggjarane ei god oppleving

Det er viktig for oss at innbyggjarane får ei god oppleving i møte med tilsette og avdelingar i kommunen – uavhengig av kva kanal dei tar kontakt med oss i.

Vi skal ta innbyggjarane på alvor og møte dei med respekt og forståing.

Vi skal ta ansvar for at innbyggjarane kjem i kontakt med andre avdelingar i kommunen, om eit spørsmål gjeld fleire avdelingar. Vi skal berre svare på spørsmål som er knytt til eige fagområde, og sikre at ny avdeling har «overtatt» før vi sender innbyggjaren eller saka vidare.

Vi skal bruke eit klart språk i dialog med innbyggjarane for å sikre at dei forstår og kan bruke den informasjonen dei får.

Om dialogen handlar om ei konkret sak, skal vi alltid informere om kva som skjer vidare, når dei kan forvente å få svar og kven dei kan ta kontakt med.

Servicen vår skal vere prega av verdiane i kommuneplanen sin samfunnsdel. Vi skal vere:

- Imøtekommande
- Opne
- Koordinerte
- Digitale
- Brukarorienterte – sette innbyggjarane sine behov i sentrum

3.3 Service og svaretid i kanalane våre

Ein stor del av dialogen vi har med innbyggjarane våre er regelstyrt:

- Forvaltningslova seier mellom anna kva framdrift vi skal ha i saker der innbyggjarane våre har søkt om ei teneste.
- Plan- og bygningslova seier kor lang tid kommunen har på å behandle ulike type byggesaker.
- Lov om kommunale helse- og omsorgstenester seier kor lang tid kommunen kan bruke på å behandle ei klagesak.

Når vi snakkar om svarfristar i dette dokumentet, handlar det ikkje om saksbehandling – men den løpande dialogen vi har med innbyggjarane våre.



3.3.1 Sjølvbetening

Dei digitale kanalane er mest effektive og tilgjengelege. Difor skal vi prioritere digitalisering av dialogen med innbyggjarane våre. Stadig fleire innbyggjarar brukar mobile løysingar. Informasjonen og tenestene på nettsida vår skal vere lette å bruke på mobil. Nettsida skal også følgje språklova og krava til universell utforming.

Vi har følgjande digitale, sjølvbetente kanalar:

- Den offisielle **nettsida** til kommunen, www.alver.kommune.no, er den viktigaste kanalen for informasjon om aktivitet og tenester.
- **Chatboten** vår, Kommune-Kari, er ein digitale kundevert, og kan svare på spørsmål om kommunen sine tenester heile døgnet, alle dagar i året. Kommune-Kari er både tilgjengeleg frå nettsida til kommunen og kan lastas ned som ein app.
- Alle **søknadsskjema** skal vere digitale og tilgjengelege på nettsida til kommunen.
- På **Min Side** får innbyggjarane tilgang til informasjon om sine saker i kommunen.
- Vi brukar **sms** for å varsle om særskilte hendingar og viktig informasjon.

Vi skal få på plass følgjande nye kanalar (sjå tiltak):

- Digital kundevert, der innbyggjarar kan få informasjon om kommunen sine tenester og registrere seg når dei kjem til avtalte møte.

3.3.2 Telefon

Telefon er eit supplement til nettsida og dei andre sjølvbetente kanalane våre. På telefon skal innbyggjarar få raskast mogleg svar og/eller kontakt med rett person/avdeling.

- Hovudnummeret til kommunen (56 37 50 00) er ope frå klokka 09.00 til 15.00 på kvardagar. Innbyggjarservice/sentralbordet skal svare på enkle spørsmål om kommunen sine tenester.
- Avdelingar med eigen telefontid skal vere tilgjengelege frå klokka 10.00 til 12.00 på kvardagar. Avdelingsnummer og vakttelefonar skal ha automatiske svar med informasjon om opningstid og nettsida til kommunen.
- Tilsette, som ikkje kan svare på telefonen med ein gong, skal ringe tilbake så snart som mogleg – helst same dag, seinast dagen etter. Dersom det er mogleg, skal vi sende tekstmelding med beskjed om når



vi kan ringe tilbake. Når vi treng lenger tid til å gi eit godt svar, skal vi gi eit førebels svar og seie når innbyggjaren kan forvente å få ei tilbakemelding.

- Tilsette skal legge inn automatisk telefonsvar (på kontortelefon og/eller jobbmobil) når dei ikkje er tilgjengelege.

3.3.3 Sosiale medier

Vi brukar sosiale medier aktivt til å nå ut med informasjon om tenester og aktivitet i kommunen. Sosiale medier er viktige kanalar for å byggje omdømmet til kommunen – og engasjere og involvere innbyggjarane.

Vi er til stades på:

- Facebook: På [Facebook-sida](#) til kommunen delar vi nyttig informasjon om aktivitetar og tilbod. Vi svarar på spørsmål som kjem i opne eller direkte meldingar til kommunen same dag, seinast dagen etter (om spørsmåla kjem etter arbeidstid).
- Instagram: På [Instagram-sida](#) til kommunen delar vi gode historier om folk og aktivitetar. Vi svarar på spørsmål som kjem i opne eller direkte meldingar same dag, seinast dagen etter (om spørsmåla kjem etter arbeidstid).
- LinkedIn: På [LinkedIn-profilen](#) til Alver kommune delar vi informasjon om ledige stillingar og spennande aktivitetar og prosjekt.
- YouTube: I [YouTube-kanalen](#) til kommunen delar vi informasjonsfilmar.

Enkelte avdelingar i kommunen brukar andre sosiale medier for å nå ut til konkrete målgrupper. Kanalane vi har lista opp over er dei vi brukar for å marknadsføre alle tenester og aktivitetar i kommunen.

3.3.4 Det personlege møtet

På innbyggjarservice kan innbyggjarar møte utan avtale, for å få informasjon om kommunen sine tenester og låne pc, kopimaskin og skrivar.

Innbyggjarservice er ein møteplass for innbyggjarar og tilsette i kommunen.

- Innbyggjarservice har opne frå 09.00 til 15.00 på tre lokasjonar:
 - Knarvik Senter: Alle kvardagar
 - Kommunehuset på Frekhaug: Tysdagar og torsdagar
 - Kommunehuset på Manger: Måndagar, onsdagar og fredagar.
- Møte med sakshandsamarar og andre tilsette i kommunen skal som hovudregel avtalast på førehand.
- Enkelte fagområde tilbyr drop-in-teneste på innbyggjarservice.

Vi skal få på plass følgjande nye kanalar (sjå tiltak):

- Digitale kundevertar på Alver rådhus (i Knarvik), kommunehuset på Frekhaug og kommunehuset på Manger.

3.3.5 Det digitale møtet

Vi tilbyr digitale møte til innbyggjarar som ønskjer dette framfor å møte fysisk opp på ein av kommunen sine lokasjonar (når dette er hensiktsmessig).

3.3.6 Skriftleg kommunikasjon

Størstedelen av den skriftlege kommunikasjonen med kommunen skjer via e-post, digital post og sikker digital post.

- Vi skal svare på alle e-postar og brev med spørsmål frå innbyggjarar så snart som mogleg, seinast innan fem arbeidsdagar. Når vi treng lenger tid til å gi eit godt svar, skal vi gi eit førebels svar og seie når innbyggjaren kan forvente å få ei tilbakemelding.
- Hovud-e-postadressa til kommunen post@alver.kommune.no og felles e-postadresser til avdelingar/fagområde skal ha automatiske svar som takkar for meldinga og seier når innbyggjaren kan vente tilbakemelding.

4. Slik skal vi jobbe for å nå måla

4.1 Satsingsområde, mål og vegval

Alle tilsette i kommunen skal bidra til å realisere måla i kanal- og servicestrategien.

Leiarar i kommunen har eit særskild ansvar for å gjere strategien kjend for sine medarbeidarar, og leggje til rette for at det blir jobba aktivt med å følgje opp måla i strategien.

Kvar avdeling skal jobbe med handlingsplanar, retningslinjer og rutinar for å betre kommunikasjonen med innbyggjarane.

4.1.1 Satsingsområde 1: Digital kommunikasjon og sjølvbetening

Hovudmål:

Dei digitale kanalane er førstevalet til fleirtalet av innbyggjarane våre.

Dette skal vi få til ved å:



- Sikre at dei digitale kanalane våre er oppdaterte
- Sikre at kanalane våre er tilgjengelege og enkle å bruke
- Ta i bruk fleire digitale sjølvhjelpslysingar
- Bruke eit klart og forståeleg språk i dei digitale kanalane

Tiltak:

1. Vi skal lage rutinar for oppdatering av informasjon i alle dei digitale kanalane våre.
2. Vi skal kartleggje alle søknadsprosessar, og forenkle/digitalisere brukarreisa til innbyggjaren.
3. Vi skal vidareutvikle «Min Side», slik at denne blir ein stad innbyggjarane finn all informasjon om sine saker i kommunen.
4. Vi skal kartleggje behovet for ei digital bestillingsløsning, der innbyggjarane kan bestille møtetid med enkelte avdelingar/saksbehandlarar.
5. Vi skal få på plass digitale kundevertar/-mottak i Alver rådhus, kommunehuset på Frekhaug og kommunehuset på Manger.
6. Vi skal lage malar for sms til innbyggjarane.

4.1.2 Satsingsområde 2: Alternative kommunikasjonskanalar

Hovudmål:

Innbyggjarar som ikkje meistrar eller har tilgang til dei digitale kanalane våre får informasjon og hjelp.

Dette skal vi få til ved å:

- ha fysiske alternativ til dei digitale kanalane (telefon, innbyggjarservice)
- vise til dei digitale kanalane når vi er i dialog med innbyggjarane
- bruke eit klart og forståeleg språk i dialog med innbyggjarane

Tiltak:

1. Marknadsføre telefon som hovudalternativet til dei digitale sjølvhjelpslysingane.
2. Avdelingar som skal ha fast telefontid, skal lage ein plan for bemanning av telefonen i opningstida og samhandlingsrutine med innbyggjarservice.
3. Kartleggje behovet for fleire fysiske drop-in-tilbod (som byggjesaksvakta), og vurdere nye tilbod der innbyggjarar kan møte saksbehandlarar frå fleire avdelingar samstundes.
4. Invitere innbyggjarar til kurs for å auke den digitale kompetansen.

5. Setje innbyggjarservice og utvalde tilsette og avdelingar i stand til å vere digitale medhjelparar i møte med innbyggjarane.

4.1.3 Satsingsområde 3: Éin samanhengande kommune

Hovudmål:

Innbyggjarar i Alver får god service i møte med kommunen.

Dette skal vi få til ved å:

- involvere innbyggjarane i utvikling av kommunikasjonskanalane våre
- sikre at innbyggjarane får raskt og rett svar når dei tar kontakt med oss
- jobbe ilag (på tvers av fagområde) for å løyse behovet til innbyggjarane
- byggje ein felles servicekultur for tilsette i heile kommunen

Tiltak:

1. Invitere innbyggjarar til ei jamleg spørjeundersøking om servicenivået og kommunikasjonskanalane i Alver kommune.
2. Lage samhandlingsrutinar for innbyggjarservice og avdelingane i kommunen, som sikrar at innbyggjarane i størst mogleg grad får svar første gong dei tar kontakt.
3. Lage ein strategi for internkommunikasjon.
4. Utvikle kurs og interne kampanjar, som skal bidra til at alle leiarar og tilsette byggjer felles kompetanse på god service.
5. Lage retningsliner og malar for automatisk svar i skriftlege kanalar.
6. Lage ein årleg rapport på aktiviteten og utviklinga i kanalane våre, og bruke kunnskapen til å evaluere og justere strategien.