



---

# Notat

---

Til  
Kopi til:

Saksbehandlar: Kommunedirektør/Atle Fasteland  
Vår referanse: 18/677 - 22/2705  
Dato: 08.03.2022

---

## **Emne: Notat til kommunedirektøren - utvikling og organisering av innbyggjarservice**

Kommunestyret har vedteke at Vaksdal kommune ikkje skal være ein del av utviklingen av eit felles (virtuelt) kontaktsenter som pågår i kommunesamarbeidet vårt. Det er eit politisk vedtak på at kommunen skal profesjonalisere sitt eige innbyggjarservice. Dette inneber at vi må sjå på driften av dagens innbyggjarservice og korleis vi skal utvikle tenesta vidare. Vi har laga ein plan for korleis vi skal gjere dette. Planen inneheld:

- Organisering – (tilsette, rollar og oppgåver)
- Fysiske omgjevnader, inkludert mottak av gjester
- Verktøy – kva er behovet, og kva verktøy treng vi for å dekke dette
- Service – korleis jobbe med service og innbyggjardialog
- Kompetansebygging
- Budsjett for gjennomføring

### **Organisering (tilsette, rollar og oppgåver)**

Innbyggjarservice er organisert under leiar for HR, løn, innbyggjarservice. Innbyggjarservice er bemanna med ein 100% stilling. Denne er fordelt på to personar. I tillegg har vi noko backup. Dei tilsette har heile tida vore involvert i prosessen.

Innbyggjarservice sine oppgåver er i hovudsak å hjelpe innbyggjarane i Vaksdal med å finne fram til tenestene våre og kunne løyse oppgåvene dei ønskjer å løyse. (kva tilbod vi har, søknader, prisar, korleis politiske beslutningar blir tatt, korleis ein kan påverke, osv).

Vi ønskjer å kunne gje innbyggjarane flest moglege svar i førstelinje. Då er vi heilt avhengige av at heile organisasjonen bidreg. God dialog med leiding og fagpersonar/ sakshandsamarar i einingane er ei føresetnad for å lykkast. Fagmiljøa må dele sin kunnskap og gje fortløpande informasjon om endringar i tenestar. Dei tilsette må og halde kalendrane sine oppdatert.

## **Fysiske omgjevnader, inkludert mottak av gjester**

Vi har sett på løysingar som er levedyktige over tid. Besøkjande må forstå kvar dei skal vende seg når dei kjem inn på heradshuset, og dei tilsette må få best mogeleg arbeidsforhold.

Storparten av dei besøkjande er personar som skal til lege, NAV, helsestasjon eller psykisk helse/rus. Desse personane treng ikkje å ha kontakt med innbyggjarservice når dei kjem.

## **Løysingar for å gje best mogeleg forhold både for gjestar og tilsette**

- Ombygging for å gi dei to tilsette kontor i innbyggjarservice i 1.etasje
- Digital kommunevert – vi har fått eit tilbod på ei løysing der besøkjande registrerer seg når dei kjem inn.
- Storskjerm (infotavle) med informasjon om kven som er kvar og anna viktig info
- Låsesystem på dørane oppover i etasjene (Forslaget til gruppa som tidlegare jobba med løysing i inngangspartiet er tatt med her.)

## **Verktøy – kva er behovet, og kva verktøy treng vi for å dekke dette**

Innbyggjarservice er avhengig av at informasjon til einkvar tid er oppdatert. Verktøya vi treng for å få dette til er:

- Telefonisystem (trio) oppdaterast via AD (henter data frå HRM) med oppgåver
- Kommunen sin innbyggjarportal
- Kunnskapsbase (for informasjon som ikkje er på portalen)
- Hendelsesliste (for akutte hendingar)
- Teams (for samhandling og informasjonsdeling)
- Yammer (for meldingar ut i organisasjonen)
- Skyttelen (for å vise tilsette vidare)

## **Viktige områder vi vil jobbe vidare med:**

- Service og innbyggjardialog/ datahjelp
- Telefontid og bemanning
- Kompetansebygging – med basis i kommunen sin overordna kompetanseplan

---

## **Budsjett for gjennomføring**

Ombygging i 1.etasje – ca 120.000,- + el og maling

Kommunevert – lisensar- 54.000,- (vi har sagt opp Responza – omtrent samme sum)

Låsesystem oppover i etasjene- ???

